الجامعة الإسـلامـيـة -غـــزة
عمــادة الدراســـات العليـــا
كــلـيـــــــة الـتـربـيـــــة
قسم علم النفس/ إرشاد نفسي



الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية

إعـــداد الطالـــب

محمد كمال محمد حمدان

إشـــــراف الدكتــور

عبد الفتاح عبد الغني الهمص

قدم هذا البحث كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النـفس

" إرشاد نـفسي " بالجامعة الإسلامية – غزة

1431هـ / 2010م

P

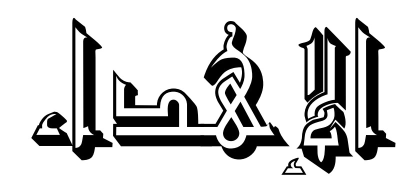
(يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَن يَشَاءُ وَمَن يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْراً
كَثِيراً وَمَا يَذَّكَّرُ إِلاَّ أُوْلُواْ الأَلْبَابِ } (البقرة: ٢٦٩)

صدق الله العظيم

القول المأثور

"إني رأيت أنه لا يكتب أحد كتاباً في يومه، إلا قال في غده: لو غُير هذا لكان أحسن، ولو زيد هذا لكان يُستحسن، ولو قُدم هذا لكان أفضل، ولو تُرك هذا لكان أجمل. وهذا من أعظم العبر. وهو دليل على استيلاء النقص على جملة البشر"

العماد الأصفهاني
(١١٢٥- ١٢٠١م)



إلى والديَّ العزيزين أطال الله في عمرهما

إلى زوجتي المخلصة

إلى ابني الحبيب حمزة

إلى إخواني وأخواتي

إلى جميع أصدقائي

أهدي هذا العمل المتواضع

محمد كمال

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، بذكره تطمئن القلوب، وبرحمته تغفر الذنوب، وبكرمه تستتر العيوب، وبقوته تفرج الكروب والسدود، والصلاة والسلام على النبي المكرم **r** وعلى آله وصحبه أجمعين.

انطلاقاً من قول الله تعالى **(** لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ **)** (إبراهيم: ٧)، وقوله **r** **(ومن لم يشكر الناس لم يشكر الله)**، فإنني:

بداية أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير للجامعة الإسلامية الشماء لما توفره من جهود لخدمة أبنائها الطلاب.

وأتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى الدكتور الفاضل الدكتور/ **عبد الفتاح الهمص** ، الذي كان بمثابة المعلم الفاضل والموجه والمربي خلال إعداد هذا البحث، فله الأثر الكبير في إخراجه على هذا النحو، فقد علمني الصبر والتحمل على المواقف، بجانب العلم الكريم والخلق الرفيع الذي اكتسبته من سيادته، فله منى كل الاحترام والتقدير والشكر على ما بذله من جهد والذي يعجز لساني عن التعبير في إعطائه حقه من تقدير وامتنان، جزاه الله كل خير.

كما ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر للعالمين الجليلين الأستاذ الدكتور / جبر أبو النجا ، والأستاذة الدكتورة / سناء أبو دقة لتفضلهما لي بمناقشة هذه الرسالة فلهم مني كل شكر وتقدير .

كما وأتقدم بجزيل الشكر إلى محكمي الدراسة ، وأقدم شكري واحترامي إلى ضباط الشرطة الذين ساهموا في إنجاح هذا البحث وخاصة المقدم / أحمد القدرة .

وأقدم خالص شكري إلى **أبي وأمي وزوجتي وأهلي وإخواني وأخواتي وأصدقائي** الذين قدموا لي يد العون والمساعدة في تهيئة الأجواء المناسبة.

وختاما أسأل الله أن يوفقني لما يحبه ويرضاه، ويجعل عملي خالصاً لوجهه الكريم، وأخدم به ديني وشعبي ووطني، وأن يرصده في صحف أعمالي يوم لا ينفع مال ولا بنون إلا من أتى الله بقلب سليم.

N

الفصـل الأول

مشكلـة البحث وأهدافه وأهميته

الفصـل الثانـي

مفاهيم البحث

الفصل الثالث

دراسات سابقة

الفصل الرابع

إجراءات البحث

الفصل الخامس

نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها

قائمة المراجع

قائمـــــة المـــــــلاحـــــــق

فهرست الجداول

18	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك ترتيبها في المقياس (ن = ١٣٠) .	١٣٥
19	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الأول: وكذلك ترتيبها في المجال (ن =١٣٠).	١٣٦
20	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثاني: وكذلك ترتيبها في المجال (ن =١٣٠).	١٣٨
21	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك ترتيبها في المقياس (ن = ١٣٠) .	١٤٠
22	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات الصورة (أ) وكذلك ترتيبها في المجال (ن =١٣٠) .	١٤١
23	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات الصورة (ب) وكذلك ترتيبها في المجال (ن =١٣٠) .	١٤٢
24	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير مكان العمل.	١٤٥
25	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للمقياس تعزى لمتغير التخصص العلمي .	١٤٦
26	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للمقياس تعزى لمتغير سنوات الخبرة .	١٤٧
27	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.	١٤٨
28	يوضح اختبار شيفيه في البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات .	١٤٩
29	يوضح اختبار شيفيه في الدرجة الكلية للمقياس .	١٤٩
30	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.	١٥٠
31	يوضح اختبار شيفيه في البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة.	١٥١
32	يوضح اختبار شيفيه في الدرجة الكلية للمقياس.	١٥١

ملخص البحث باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخــاذ القــرار لــدى ضباط الشرطة في محافظة خان يونس .

تكونت عينة الدراسة الأصلية من (١٣٠) ضابطاً من العاملين فــي مراكــز وإدارات الشرطة وأقسامها المختلفة في محافظة خان يونس للعــام(٢٠١٠-٢٠١١) تــم اختيــارهم بالطريقة العشوائية الطبقية

وقد استخدم الباحث عدداً من الأدوات تمثلث في:

- مقياس الاتزان الانفعالي من إعداد الباحث.
- مقياس اتخاذ القرار من إعداد بندر العتيبي .

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

١) تــم اســتخدام البرنــامج الإحــصائي (SPSS) Stochastic Package for Social Science ،لتحليل البيانات ومعالجتها.

٢) تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة:

- **معامل ارتباط بيرسون**: التأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك بإيجاد معامل "ارتباط بيرسون" بين كل بعد والدرجة الكلية للاستبانة.
- **معامل ارتباط سبيرمان بروان للتجزئة النصفية المتساوية، ومعادلة جتمان للتجزئة النصفية غير المتساوية، ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ**: للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

٣) تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية لتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

- النسب المئوية والمتوسطات الحسابية، لمعالجة السؤال الأول والثاني.
- اختبار T.test independent sample لمعالجة الفروق بين مجموعتين (الجنس).
- تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمعالجة الفروق بين أكثــر مــن مجمــوعتين وخاصة الفروض المتعلقة (سنوات الخدمة، المنطقة التعليمية، المؤهل العلمي).
- اختبار شيفيه البعدي لمعالجة الفروق الناتجة عن تحليل التباين الأحادي.

وقد أسفرت نتائج الدراسة عن:

- إن مستوى الاتزان الانفعالي عند ضباط الشرطة من خلال استجابتهم على المقياس حصل على وزن نسبي (٦١,٨١%).
- إن مستوى اتخاذ القرار عند ضباط الشرطة من خلال استجابتهم على المقياس حصل على وزن نسبي (٧٥,٦٦%) .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير مكان العمل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير التخصص العلمي وكانت الفروق لصالح التخصصات الأدبية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير الرتبة العسكرية وكانت الفروق لصالح النقباء.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير للمستوى التعليمي وكانت الفروق لصالح مستوى البكالوريوس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير مكان العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير التخصص العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير سنوات الخبرة .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير الرتبة العسكرية وكانت الفروق لصالح النقباء.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير للمستوى التعليمي وكانت الفروق لصالح مستوى البكالوريوس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرار المنخفض والمتوسط بينهما وبين اتخاذ القرار المرتفع لصالح اتخاذ القرار المرتفع.

Abstract

This study aimed to identify the emotional balance and decision-making ability of police officers in the province of Khan Yunis.
The original study sample consisted of (130) officers working in the centers and police departments and the various departments in the governorate of Khan Younis for the year (2010-2011)who were selected at random.

The researcher used the following tools:

• emotional balance scale prepared by the researcher.

• scale of decision-making by Bandar Al-Otaibi.

Statistical treatments used in the study:

1. A statistical program (SPSS) Stochastic Package for Social Science, to analyze and manipulate data.
2. The following statistical treatments to ensure the veracity and reliability of the study:
- Pearson correlation coefficient: to ensure the veracity of the internal consistency of this questionnaire through identifying, "Pearson correlation" coefficients between each dimension and the overall degree of questionnaire .
- Spearman Brown correlation coefficient of equal divisibility , Jtman unequal divisibility is equation, and alpha Cronbach correlation coefficient : To ensure the stability of the study instrument.
3. The following statistical treatments where used to analyse the results of field study:
- percentages and averages, to address the questions I and II.
- T. test independent sample test to address the differences between the two groups (sex).
- One Way ANOVA to address the differences between more than two sets of assumptions, especially (years of service, educational, region and scientific qualification).
- Scheffe test post test to treat differences resulting from variance analysis.

Results of the study:

1. Emotional equilibrium level of police officers through their response on the scale has been obtained on the relative weight (61.81%).
2. Decision-making level of police officers through their response on the scale has been obtained on the relative weight (75.66%).
3. No statistically significant differences in emotional balance due to the changing workplace.
4. There are statistical significant differences in emotional balance due to the variable field of specification and these differences were in favor of literary ones.
5. No statistically significant differences in emotional balance due to the variable years of experience.
6. There are statistical differences in emotional balance due to the variable military rank and these differences were in favor of captains.
7. There are statistically significant differences in emotional balance due to the variable educational level and there differences were in favor of the officers of bachelor level.
8. There are no statistically significant differences in decision-making ability due to the changing workplace.
9. There are no statistically significant differences in decision-making ability due to the variable field of specialization.
10. There are no statistically significant differences in decision-making ability due to the variable years of experience.
11. There are statistical significant differences in decision-making ability due to the variable military rank and there differences were in favor of captains.
12. There are statistical significant differences in decision-making ability due to the variable educational level and these differences were in favor of officers of the bachelor level.
13. There are statistical significant differences between low and middle decision-making capacity and high decision-making capacity and these differences where in favor of high decision-making .

الفصل الأول

مشكلة البحث وتساؤلاته

- ! مقدمة .
- ! مشكلة البحث (التساؤلات) .
- ! فرضيات البحث .
- ! أهداف البحث .
- ! أهمية البحث .
- ! مصطلحات البحث .
- ! حدود البحث .

مقدمة

تهتم جميع الدول بثرواتها، لما للثروات من ذخيرة مادية عظيمة للدول، فالثروات البشرية مثلاً هي رأس المال الحقيقي لضمان حياة الدولة وحاضرها ومستقبلها. ولذلك أصبحت دراسة التفرد لدى الأفراد مطلوب لمعرفة ما يميّز الفرد عن الآخرين ، ومعرفة مقدار هذا التميّز ونوعه.

ومن هذا المنطلق فإن الاهتمام بتنمية القدرات الانفعالية والعقلية وخاصة لدى ضباط الشرطة من أكثر المطالب إلحاحاً في هذا العصر، نظراً لكثرة الضغوط والمشكلات الموجودة في جميع ميادين الحياة، الأمر الذي يتطلب من جميع المؤسسات التربوية والأمنية المختلفة إعداد ضابط شرطة مدرّب يستطيع أن يتعامل بنجاح مع جميع متطلبات هذا العصر.

وهنا يبرز دور النظام التربوي والأمني في جعل الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار في جميع الظروف المختلفة، من أهم أهدافها في تنمية قدرات أفرادها ، لمواجهة تحديات العصر؛ لأنها إحدى المطالب الهامة التي تعكس الشخصية السوية.

وتعتبر القطان (٢ – ٥، ١٩٨٦) أن الاتزان الانفعالي بمثابة اللب للعملية التوافقية كلها بحيث يصدر عنها أو ينعكس في نهاية الأمر كل شكل من أشكال التوافق فتبدو في هذا المجال أو ذاك من مجالات التوافق السوي أو درجة من اللاسوية مما ينعكس بدوره على الاتزان الانفعالي.

وهذا الاتزان الانفعالي أشبه ما يكون بالسيطرة على الذات في ظاهرة قيادة الآخرين، فبقدر ما يكون الشخص متزناً من الناحية الانفعالية أي مسيطراً على ذاته متحكماً فيها ، تزداد قدرته على قيادة المواقف(العدل، ١٢٥:١٩٩٥).

فالاتزان الانفعالي هو أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم في انفعالاته فلا تظهر بشدة سواءً انفعالات الغضب أو الغيرة أو الفرح أو الحب ويظهر بدلاً عنها الحلم وكظم الغيظ وعدم الاهتمام بصغائر الأمور ونحو ذلك . والاتزان الانفعالي سمة يتميّز بها من يتصف بقوة الشخصية وبصحة نفسية جيدة، وتظهر وقت التعامل مع الضغوط والأزمات .

ويعتبر هنا الاتزان الانفعالي من أهم الركائز التي يجب أن يتصف بها أي ضابط شرطة أياً كان موقعه في قدرته على اتخاذ القرار ؛ لأن اتخاذ القرار يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالمميزات السيكولوجية للإنسان .

حيث إن اتخاذ القرار يعتبر الاختيار المدرك بين أكثر من بديل ممكن لمواجهة موقف أو مشكلة معينة (كلوب ، ٢٠٠٨: ٨) .

ويعتبر اتخاذ القرارات الإدارية من المهام الجوهرية للمدير ، ومن هنا وصفت عملية اتخاذ القرارات بأنها قلب الإدارة وأن المفاهيم النظرية الإدارية يجب أن تكون مستمدة من منطق وسيكولوجية الاختيار الإنساني ، كما وصف المدير بأنه متخذ قرارات وأن قدرته على اتخاذ القرار وحقه النظامي في اتخاذها هو الذي يميزه عن غيره من أعضاء التنظيم الإداري (الهذلي ، ٢٠٠٢ : ١٦) .

ومن المسلم به أن عملية اتخاذ القرار من أكثر المسئوليات تعقيدا ؛ لخضوعها لعدة اعتبارات ، أهمها سرعة تحديد المشكلة و التنبؤ بتطوراتها والاستعداد لمواجهة تلك التطورات لاتخاذ القرار اللازم والملائم لها ، وتعتمد سلامة القرار أولا على كفاءة متخذ القرار .

وفي العمل الأمني يتم تحديد المشكلة وتعريفها في الغالب من قبل القيادات الوسطى بحكم تواجدها في مسرح الأحداث ، إلا أن ما يتخذ من قرارات اتجاه تلك المشكلة يكون غالبا من قبل القيادات العليا .

وإذا كانت النظرية الحديثة في القيادات قد أخذت غالبيتها بأهمية الموقف ، بالإضافة إلى أن أدوار القيادات ومهاراتها واتجاهاتها وسلوكها تعتمد فاعليتها على الموقف الذي تواجهه (الردادي ،١٩٩٧ :٢).

وإن اتخاذ القرار المناسب يعتمد إلى حد كبير على التطبيق الأمثل والاستفادة الجيدة من المهارات والخبرات والمعلومات المكتسبة والمتاحة كما يتطلب قدراً كبيراً من الثقافة والخبرة والدراسة التي تمكن القائد من الوصول إلى أفضل الحلول للمشكلات التي تواجهه .

(العتيبي ، ١٩٩٩ : ٣) .

فضابط الشرطة الفعّال هو الذي يحتفظ بتحكم انفعالي متميز ، فهو لا يدع فرصة للغضب أن يتملكه ، ولا يعطى أحكاماً سريعة للمواقف المختلفة ، بل هو أمام هذه المواقف هادئ متروٍّ في الحكم عليها ولا يصدر حكمه إلا بعد أن يتفحص جيداً متغيرات كل المواقف . والاتزان الانفعالي صفة هامة في ضابط الشرطة الواعي الناضج فيظل دائماً في حالة استقرار نفسي وسلوكي ولا يصدر منه أي فعل أو رد فعل يترتب عليه فشل في العملية الأمنية، ولذا جاء في الحديث الشريف " عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رجلاً قال للنبي أوصني قال : لا تغضب فردد مراراً ، قال لا تغضب " (البخاري : ٦١١٦).

وفى حديث آخر " عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال : ليس الشديد بالصرعة ، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب " (البخاري : ٦١١٤) .

ويشكّل الاتزان الانفعالي منعطفاً جلياً في النفس البشرية ولذا تجد لدى البعض مهارة إتقانه والبعض الآخر لا يستطيع إتقانه ، ومن وُهب اتزاناً عقلانياً وعاطفياً لا تستمليه الأهواء ولا تتكئ على أرضية واقعه الخيالات .

ومن أهم الأدلة على الاتزان الانفعالي لرسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم في غزوة أحد ،**وأيضاً من الأدلة على ذلك في حياته -صلى الله عليه وسلم- فعن أنس بن مالك -رضي الله عنه- قال**: "كنت أمشي مع رسول الله - **صلى الله عليه وسلم** – وعليه برد نجراني غليظ الحاشية، فأدركه أعرابي، فجبذه بردائه جبدة شديدة حتى نظرت صفحة عاتق رسول الله - **صلى الله عليه وسلم** – قد أثرت بها حاشية البرد من شدة جبذته، ثم قال: يا محمد ، مر لي من مال الله الذي عندك، فالفت إليه رسول الله - **صلى الله عليه وسلم** – ثم ضحك، ثم أمر له بعطاء" (رواه البخاري :٥٣٦٢) .

ومن الاتزان الانفعالي لسيدنا إبراهيم حين ألقى في النار، ومن الاتزان الانفعالي لسيدنا يونس وهو في بطن الحوت ، وكذلك الاتزان الانفعالي لسيدنا موسى عليه السلام عند ملاحقة فرعون وجنوده له .

إن الانفعال المعتدل ينشط التفكير والعمليات العقلية والحركة ويزيد الميل لمواصلة العمل أما الانفعالات الشديدة تشل السيطرة على الإرادة ، وتؤثر على جميع العمليات العقلية تأثيرا سلبياً فتجعل ضابط الشرطة في حالة عدم سيطرة على انفعالاته ما ينتج عنه سلوكيات وأفعال تقلل من كفاءته في أداء الدور المنوط به .

وانطلاقا من ذلك :يرى الباحث أن الشرطة خاصة في المجتمع الفلسطيني هي من أهم المؤسسات الأمنية ، لأنها هي التي تقوم على توفير الأمن والأمان للشعب الفلسطيني وخاصة في الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية غير الطبيعية و الصعبة و في ظل استهداف العدو الصهيوني له . ولذلك كان من المهم القيام بهده الدراسة وخاصة نظراً لبعض التجاوزات والمشكلات عند ضباط الشرطة تسند أكثرها إلى مشكلة البحث وهي الاتزان الانفعالي والقدرة علي اتخاذ القرار التي يراها الباحث وخاصة أنه يعمل في المجال الأمني. وبمراجعة الدراسات والبحوث السابقة ، في حدود علم الباحث في هذا المجال اتضح أنه لا توجد دراسة عربية تناولت الاتزان الانفعالي والقدرة علي اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية ، وإن وجدت بعض الدراسات التي تناولت الموضوع بصورة مجزأة وهنا تكمن أهمية دراسة الاتزان الانفعالي والقدرة علي اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية، ولعل ذلك يعم بالنفع والمعرفة على من يهمه الأمر وخصوصاً العاملين في ميدان الأمن.

مشكلة البحث (التساؤلات):

تتحدد مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

١) ما مستوى الاتزان الانفعالي لدى ضباط الشرطة ؟

٢) ما مستوى القدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة ؟

٣) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى " لمكان العمل ــ التخصص العلمي ــ سنوات الخبرة ــ الرتبة العسكرية ــ المستوى التعليمي " ؟

٤) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى " لمكان العمل ــ التخصص العلمي ــ سنوات الخبرة ــ الرتبة العسكرية ــ المستوى التعليمي " ؟

٥) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي تعزى للقدرة على اتخاذ القرار" منخفض ــ متوسط ــ مرتفع " لدى ضباط الشرطة ؟

فروض البحث :

١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير مكان العمل.
٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير التخصص العلمي.
٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير الرتبة العسكرية .
٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى للمستوى التعليمي.
٦) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير مكان العمل.
٧) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير التخصص العلمي.
٨) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير سنوات الخبرة .
٩) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.
١٠)توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
١١)توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى للقدرة على اتخاذ القرار" منخفض ــ متوسط ــ مرتفع ".

مبررات البحث:

على الرغم من كثرة البحوث التي تناولت موضوع الاتزان الانفعالي إلا أن كثيراً منها لم يتناول موضوع الاتزان الانفعالي واتخاذ القرار وخصوصاً عند ضباط الشرطة وكما يوجد العديد من المبررات والأسباب التي دعت الباحث إلي القيام بهذه الدراسة واختيار هذا البحث وتتلخص المبررات في النقاط التالية:

١) لا توجد أية بحوث سابقة حول الاتزان الانفعالي عن ضباط الشرطة الفلسطينية.
٢) ندرة الأبحاث والدراسات في حدود علم الباحث التي تتعلق بدراسة على ضباط الشرطة الفلسطينية.

أهداف البحث:

1) الكشف عن مستوى القدرة على اتخاذ القرار التي يتمتع بها ضباط الشرطة الفلسطينية.
2) الكشف عن مستوى الاتزان الانفعالي الذي يتمتع به ضباط الشرطة الفلسطينية .
3) معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزي لمتغير " مكان العمل ــ نوع التخصص العلمي ــ سنوات الخبرة ــ الرتبة العسكرية ــ المستوي التعليمي".
4) معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزي لمتغير " مكان العمل ــ نوع التخصص العلمي ــ سنوات الخبرة ــ والرتبة العسكرية ــ المستوي التعليمي ".
5) معرفة الوزن النسبي للاتزان الانفعالي الذي يعزى للقدرة على اتخاذ القرار " منخفض ــ متوسط ــ مرتفع " .

أهمية البحث:

1) يعتبر البحث امتداداً لبحوث بعض الباحثين السابقين الذين قاموا بدراسة الاتزان الانفعالي والتعمق فيه .
2) يعد هذا البحث إثراء للمعرفة النظرية لمجموعة البحث في الاتزان الانفعالي.
3) إن بحث الاتزان الانفعالي قد يلقي الضوء على الصعوبات التي يتعرض لها بعض ضباط الشرطة دون الآخرين، بحيث تصبح وسيلة تشخيصية تنبؤية بما يمكن أن يكون عليه سلوك ضابط الشرطة قبل وأثناء الدوام الرسمي.
4) قد تفيد القيادات العليا لتجاوز العقبات التي تحول دون أداء عملهم على النحو الجيد المطلوب.

مصطلحات البحث:

يعرف الباحث مصطلحات البحث إجرائياً:

١) الاتزان الانفعالي:

هو أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة ولديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات .

٢) اتخاذ القرار:

هو اختيار أفضل البدائل المتاحة ، وهذا الاختيار يتم بعد دراسة شاملة وتحليلية لجميع جوانب المشكلة وموضوع القرار .

٣) ضباط الشرطة:

هم العاملون في مراكز وإدارات الشرطة وأقسامها المختلفة من رتبة ملازم وحتى رتبة لواء.

حدود البحث:

١) **الحد المكاني**: تم تطبيق البحث في مراكز الشرطة بمدينة خان يونس في قطاع غزة.
٢) **الحد الزماني**: تم تطبيق البحث في شهر أكتوبر عام ٢٠١٠ م.
٣) **الحد البشري** : تم تطبيق الاستبانة على ضباط الشرطة و العينة الفعلية للبحث وتشمل ضباط الشرطة العاملين في مدينة خان يونس .
٤) **الحد الموضوعي**: تطرق الباحث في البحث إلي الاتزان الانفعالي والقدرة علي اتخاذ القرار وخصوصاً لدي ضباط الشرطة وعلاقتها بالمستوي التعليمي للضابط، ومكان العمل ، ونوع التخصص،و سنوات الخبرة ، والرتبة العسكرية ، والمستوى التعليمي ، للمساعدة في تخطي العقبات وحل المشاكل والانطلاق نحو المستقبل المشرق.

الفصل الثاني

الإطار النظري

- المحور الأول : الاتزان الانفعالي .
- المحور الثاني : اتخاذ القرار .
- المحور الثالث : الشرطة.

المحور الأول : الاتزان الانفعالي .

الانفعالات :

تمهيد :

تعتبر الانفعالات ركناً هاماً في حياة كل فرد ، فهي تتدخل في جميع جوانب حياة الفرد اليومية ، وتجعل من حياة الفرد اليومية شيء ممتع ومتنوع ، وبدونها تصبح الحياة بلا معنى وقاحلة ، وهي جزء هام من عملية النمو الشاملة و المتكاملة ، لأنها أحد الأسس التي تعمل على بناء الشخصية السوية ، حيث تعمل على توجيه الفرد نحو المسار النمائي الصحيح بكل ما تحمله من نواحٍ وعواطف وسلوك وانفعالات مختلفة .

ودائما حياة الفرد لا تمضي على وتيرة واحدة ، وإنما هي مليئة بالخبرات والتجارب المتنوعة التي تبعث فيها مختلف الانفعالات والحالات الوجدانية وهكذا نجد أن حياة الإنسان في تقلب مستمر وتغير دائم . وهذا لاشك يضفي على الحياة جزءا كبيرا مما لها من قيمة وما لها من متعة فبدون هده الحالات الوجدانية والانفعالات المختلفة تصبح حياة الفرد مملة لا متعة فيها كحياة الجماد (السيد وآخرون ، ١٩٩٠: ٤٥٥) .

فالانفعالات باعتبارها تتعلق بالمشاعر التي تنتابنا من فرح أو حزن أو غضب تعرف بأنها حالة من اللاتوازن بين العضوية والمنبهات الخارجية التي تفد بشكل مفاجئ في صورة وقتية زائلة تدفعنا للاقتراب من شيء أو الابتعاد عنه وتكون مصحوبة باضطرابات جسدية خارجية و حشوية . فالأصل أن تتصف حياة الفرد بتوازن يقوم مطالبها الفيزيولوجية و الاجتماعية من جهة والمنبهات الخارجية التي تحيط بها من جهة أخرى (الوقفي ، ١٩٩٨: ٣٥٥) .

وصفوة القول وأصدقه أن حياتنا النفسية لا تسمى حياة بدون انفعالات ومن هنا كان موضوع الانفعالات في علم النفس من الموضوعات الأساسية التي تربط دائما بالدوافع النفسية والصحة النفسية والمزاج والتناغم والانسجام والعمليات المعرفية العقلية من تذكر وتفكير وتصور وتخيل وذكاء فضلا عن العلاقة الوطيدة بين الانفعالات وصحة البدن من ناحية والانفعالات والأمراض السيكوسوماتية " النفسجسمية " من ناحية أخرى (الطويل ، ١٩٩٩ : ٢١٢)

تعريف الانفعال:

في اللغة الانفعالات : جمع انفعال ، والانفعال :مأخوذ من الفعل انفعل بمعنى تـأثّر . فقد عرف مجمع اللغة العربية انفعل ومنفعل : ب "تأثر به انبساطًا وانقباضًا" (مصطفى ٢٠٠٩،: ١١) .

رغم أن مفهوم الانفعال من المفاهيم الشائعة في علم النفس ، إلا أنه لا يوجد تعريف اصطلاحي واحد يعترف به جميع المتخصصين في مجال علم النفس فهو كما يرى دافيروف بأنه حالة داخلية تتصف بجوانب معرفية خاصة وإحساسات وردود أفعال فسيولوجية وسلوك تعبيري معين ، وهو ينزع للظهور فجأة ويصعب التحكم فيه (الداهري و الكبيسي ، ١٩٩٩ : ١٠٤) .

وأيضا يعرف الانفعال على " أنه حالة إثارة سارة أو غير سارة تحدث للكائن الحي نتيجة موقف يتضمن صراعا أو توترا " (الزغلول والهنداوي ، ٢٠٠٧: ٤٢٠) .

ويرى الطويل أن الانفعال " شعور همجي مضطرب وخلل عام يصيب الفرد كله نفسا وجسدا ويؤثر إلى حد كبير في تصرفاته وأفعاله وخبراته الحسية والشعورية وأعضاء جسمه الحشوية الداخلية " الفسيولوجية " وتحدث الانفعالات نتيجة لأسباب نفسية اجتماعية وبيئية ". (الطويل ، ١٩٩٩ :٢١٢) .

ويرى الكناني وآخرون أن الانفعال أنه حالة تغير في الكائن الحي يصاحبها اضطراب في السلوك وهذا الاضطراب حاد بحيث يشمل الفرد كله ويؤثر في سلوكه وخبرته الشعورية ووظائفه الفسيولوجية الداخلية وهو ينشأ في الأصل عن مصدر نفسي، ومن أمثلته الخوف والغضب الشديدين (الكناني وآخرون ، ٢٠٠٢ : ٣٩٩).

وكلمة انفعال (emotion) مشتقة من اللاتينية (emovire) ومعناها يتحرك إلى الخارج فالمعنى اللغوي لذلك هو إخراج الأحاسيس (حقي ، ١٩٨٣ : ٢٢١) .

ويرى المليجي أن الانفعال هو حالة اضطراب وتغير في الكائن الحي مصحوبة بإثارة وجدانية تتميز بمشاعر قوية واندفاع نحو سلوك ذا شكل معين (المليجي ، ١٩٨٢ : ١٥٤) .

ويرى الهاشمي (١٩٨٤) أنه حالة نفسية يصاحبها توتر شديد مع اضطرابات عضوية تغشى أجهزة الإنسان مع كيانه العصبي عموما ، وهو أزمة نفسية طارئة ومفاجئة لم يستطع صاحبها التكيف السريع معها (الهاشمي ، ١٩٨٤ : ١٦٦) .

ويرى جابر أن الانفعال : ما هو إلا خبرة ذات صبغة عاطفية لها أصل سيكولوجي تنعكس في السلوك وفي الوظائف الفسيولوجية،والصبغة العاطفية (جابر ، ١٩٨٦ : ٣٢٩) .

ويرى مطاوع أن الانفعال حالة توتر في الكائن الحي تصاحبها تغيرات فسيولوجية داخلية ومظاهر جسمانية خارجية وتنشأ هده الحالة من التوتر عن مصدر نفسي (مطاوع ، ٢٠٠٤، ٤٩) .

ويعرف ميلفن ماركس الانفعال بأنه اضطراب حاد يشمل الفرد كله ، ويؤثر في سلوكه ، وخبرته الشعورية ووظائفه الفسيولوجية الداخلية ، وينشأ في الأصل عن مصدر نفسي (السيد وآخرون ، ١٩٩٠: ٤٥٦) .

ويرى (وورتمان وآخرون Wortman etal) أن الانفعال هو ردود لا إرادية إلى حد كبير تشمل تغيرات عميقة سواء منظورة أو غير منظورة(Wortman , 1992 : 350).

ويرى مرجان ومن معه (Morgan etal) أن الانفعال من الصعب تحديده ولكن عندما نتحدث عن الانفعال فإننا عادة ما نشير إلى مشاعر ذاتية يرافقها حالات جسمانية تصاحبها تعبيرات خارجية ودافع لفعل شيء معين (Morgan etal , 1979 : 267) .

ويرى عبد الخالق أن الانفعال حالة تنبه داخل الكائن العضوي . لها مكونات فزيولوجية ومعرفية وموقفية ، وتتسم بإحساسات وسلوك تعبيري معين . وهي تنزع إلى الظهور فجأة ويصعب التحكم فيها (عبد الخالق ، ١٩٩٠ : ٤٥٥) .

ويرى عويضة أن الانفعال وجدان ثائر يشمل الجسم بالتغير والاضطراب ، ويتسبب عن إدراك طارئ ملائم وغير ملائم (عويضة ، ١٩٩٦ : ٦٥) .

ويرى زيدان أن الانفعال حالة تؤثر في الكائن الحي تصحبها تغيــرات فــسيولوجية داخلية ومظاهر جسمانية خارجية غالبا ما تعبر عن نوع هذا الانفعال " (زيــدان ، ١٩٨٤ : ٨٣).

ويرى الحسين أن الانفعال تغير مفاجئ ، وهو أمر فطري ، يشمل الإنسان كله نفسيا وجسميا ، ويؤثر فيه كله ، في سلوكه الخارجي ، وفي شعوره ، كما يــصاحب بكثيــر مــن التغيرات الفسيولوجية ، ويعين الإنسان على الحياة وعلى البقاء(الحسين ، ٢٠٠٢ : ١١٥).

ويعرف بولدون الانفعال على أنه حالة شعورية كاملة تتضمن عنصرا وجدانيا ظاهرا ، وميلا نشاطيا خاصا ، تثيره حادثه خاصة محسة أو معقولة (الإبراشي وعبــد القــادر ، ١٩٦٦ : ١٥٦) .

ويرى عمران أن الانفعال حالة جسمية نفسية يصاحبها توتر شديد مــع اضــطرابات عضوية تخشى أجهزة الإنسان الدموية والتنفسية والعضلية والغدية والهــضمية مــع كيانــه العصبي عموما ، فالانفعال أزمة نفسية طارئة ومفاجئة لم يستطع صاحبها التكيــف الــسريع معها (عمران ، ١٩٩٠ : ٦٧) .

ويرى جلال أن الانفعال حالة توتر في الكائن الحي تصحبها تغيــرات فــسيولوجية داخلية ومظاهر جسمانية خارجية غالبا ما تعبر عن نوع هذا الانفعــال (جــلال ، ١٩٧١ : ٣٠٨) .

ويشير حواشين أن الانفعال حالة إثارة سارة أو غير سارة تحدث للكائن الحي نتيجــة موقف يتضمن صراعا أو توترا (حواشين وحواشين ، ١٩٩٦ : ١٠) .

ويعرفه زهران أنه هو حالة شعورية مركبة يصحبها نشاط جــسمي وفــسيولوجي مميز . والسلوك الانفعالي سلوك مركب يعبر عن السواء الانفعالي أو يعبر عن الاضــطراب الانفعالي (ضحيك ،٢٠٠٤ : ٣٣) .

ويعرف الباحث الانفعال بأنه " حالة تغيير أو تأثير نفسي يتعرض لها الفرد تؤثر إلى حد كبير في تصرفاته وأفعاله وخبراته الحسية والشعورية وأعضاء جسمه الداخلية تعتري المنفعل بفعل مثيرات نفسية أو اجتماعية أو بيئية . "

كيف يعمل الانفعال أو يحدث ؟

يبدأ المثير الذي يسبب الانفعال سواء كان داخليا كتذكر داخليا شيء مؤلم أو خارجيا رؤية وحش هائج .

يتبعه خلل شعوري شخصي حيث يشعر الشخص باضطراب انفعالي .

ما سبق يولد تعبيرا ظاهريا خارجيا مما يصدر عن المنفعل من حركات وألفاظ وقسمات الوجه.

وفي نفس الوقت يحدث تغير عضوي داخلي في الأحشاء في نشاط القلب والضغط و التنفس و الغدد .بمعنى إثارة جهازه العصبي لاتخاذ التصرف المناسب.

ويمكن توضيحه ذلك كما يلي :

م (مثير) ــ ن (إنسان) ــ (تغيرات فسيولوجية ، ناحية شعورية ، تغيرات حركية)

(الهاشمي ، ١٩٨٤ : ١٦٦) و(الحسين ، ٢٠٠٢ : ١١٥) .

لكن لماذا ينفعل الإنسان ؟ في الواقع أن أسباب الانفعالات متعددة ولكن يمكن أن نحصرها في أسباب ثلاثة حيث يرى الهاشمي (١٩٨٤ : ١٦٥) وزيدان (١٩٨٤ : ١٤) أن الانفعال يكمن في عدد من الأسباب منها :

عند إعاقة دافع أساسي من دوافعنا : كالطالب الذكي المجتهد عندما لا يستطيع دخول الاختبار رغم أنه مؤهل للنجاح .

عند استثارة دافع فينا : كأن نعلم بغتة بوفاة إنسان عزيز علينا وأنه كان في صحة جيدة قبلها.

عند إشباع دوافعنا بشكل غير متوقع . أو تتحقق آمالنا بغتة : كحال مريض كان لا يرجو شفاء عاجلا فإذا به تزول علته فجأة بعد أن يأس .

ولإبراز مفهوم الانفعال بصورة أكبر وأوضح لابد من التطرق إلى نظريات الانفعال ، حيث أنه لا توجد هناك نظرية جامعة مانعة للانفعال ، فكلما جاء عالم بنظرية حسب تصوره نقدها الآخرون ومن هنا تعددت النظريات وسنقوم بالتركيز على النظريات التالية :

نظريات الانفعال :

وتعرض على النحو الآتي :

النظريات الفسيولوجية :

نظرية جيمس ولانك :(James and Lange)

تؤكد هده النظرية على أن الانفعال هو مجموعة إحساسات مختلفة تتسبب عن التغيرات العضوية وتختلف الانفعالات بعضها عن بعض باختلاف هده الإحساسات العضوية ، وذهبت هده النظرية إلى أبعد من هدا عندما أشارت إلى أن المظاهر الجسمية والعضوية هي ليست نتيجة الانفعال وإنما هي السبب في الظهور (الداهري ، ٢٠٠٨ : ١٢٢) .

إدراك للمنبه المثير للانفعال ـــ إثارة استجابات حشوية وهيكلية ـــ تغذية راجعة من الاستجابات الجسمية تنتج الخبرة الانفعالية .

وقد نقد العلماء هده النظرية واعتبروها شبيه بوضع العربة أمام الحصان ، لأنه من الصعب الجزم بأن التغيرات الجسدية هي العلة الوحيدة للانفعال(الوقفي ، ١٩٩٨: ٣٦٤) .

نظرية كانون - بارد : (Cannon – Bard)

لقد صدمت النظرية الأولى عالم النفس الأمريكي كانون فدهب إلى أن ردود فعل الجسم الفسيولوجية لا تتمايز تمايزا كافيا لاستثارة الانفعالات المختلفة. فليس هناك فارق زمني بين الخبرة الانفعالية والتغيرات الفسيولوجية يمكننا من أن نرتب الواحد منها على الآخر كما فعل جيمس و لانج . بل كلاهما يحدث في نفس الوقت ويفسران ذلك بكون المثير الانفعالي يتوجه نحو القشرة الدماغية مسببا الوعي الذاتي بالخبرة الانفعالية وفي نفس اللحظة يتوجه نحو الجهاز العصبي السمبثاوي متسببا في الاستثارة الجسمية الفسيولوجية (الريماوي و آخرون ، ٢٠٠٤ :٢٤١) .

ويلاحظ أن هده النظرية تفترض أن التيارات العصبية التي يثيرها مصدر الانفعال في حزم عصبية تنقسم إلى قسمين :

تنبيه حسي لإحداث التغير الوجداني ويستمر هده الطريق بعد ذلك إلى اللحاء الإحداث الشعور بالانفعال وفي نفس الوقت المهاد والمهاد التحتاني تحت تأثير متبادل مع اللحاء إذ تتجه حزمة عصبية من اللحاء مع هاتين النقطتين تحمل تنبيها حركيا إراديا يؤدي إلى خفض آثار الانفعال وتعديلها أو منعها .

ويؤخذ على هذه النظرية أنها مجرد افتراضات ولا يوجد برهان علمي أوثبات يبين أن الشعور بالانفعال يصدر من المهاد و أن المهاد لا يخدم إلا الشعور بالحساسية الأولية (السيد وآخرون ، ١٩٩٠ : ٤٨١) .

نظرية جانيه : (P . ganet)

تقوم نظريته على أساس افتراض مؤداه تحلل الجهاز العصبي وضعف اتصالاته يؤدي إلى انفصال النشاطات الوجدانية . ويترتب على انفصال النشاطات الوجدانية انعزال بعضها عن بعض فيبقى منها جانبا مستبعدا عن الحياة الشعورية ويصبح حبيس الفرد لعدم إمكان الجهاز العصبي القيام بمهمته . مما يضطرها إلى اتخاذ مسارات خاطئة تظهر في شكل انفعال مضطرب .ومن عيوب هده النظرية أنها مجرد افتراض لتحلل الجهاز العصبي يفتقر إلى الثبات . فالإنسان عرضه للانفعال في ظروف خاصة يبدو فيها أن تحلل الجهاز العصبي أبعد عن أن يفسر لنا ظاهرة ، كذلك قد يكون هناك ما يدل على اختلال في الجهاز العصبي دون أن يترتب على ذلك اضطراب انفعالي ذي شأن كبير (فائق وعبد القادر، ب ت : ٣٣٢) .

نظرية فالون : (H . Walloon)

أن الإنسان في بداية حياته يستجيب وفق دائرة عصبية بدائية وهي التي تكون عند الوليد مند ولادته والتي تميز انفعالاته ، ولكن بنمو المستويات العليا من الجهاز العصبي وسيطرته على النشاطات الأدنى يدخل الإنسان في دورة عصبية أرقى .
فالانفعال هو نكوص في الاستجابة تحت ظروف معينة من الدورة العصبية إلى الدورة العصبية البدائية فتصبح استجابة انفعالية .

ولكن من الانتقادات على هده النظرية أنه لم تبين لنا كيف ولماذا تحدث الردة المسببة للانفعال (فائق وعبد القادر، ب ت : ٣٣٢).

النظرية المعرفية :

نظرية سكاكتر : (Schachter)

تبحث هذه النظرية بين ما نفكر به وبين ما نشعر به ، ويسمى بالنظرية الفيزيولوجية للانفعال والتي تعرف كذلك بنظرية العاملين ، ومؤدى هذه النظرية أن الإثارة الحشوية جــزء هام من الانفعال ، إلا أن نمط الانفعالي يعتمد على الطريقة التي يدرك بها الفرد الموقــف ،أو بعبارة أخرى يعتمد الانفعال على عنصري الإثارة الجسدية والتصنيف المعرفي، وبهذا يمكــن ملاحظة أن سكاكتر يفترض مثل جيمس أن خبرتنا بالانفعالات تنمو من وعينا على استثاراتنا الجسدية ، ولكنه يعتمد بنفس الوقت مشبها في ذلك كنون ، أن الانفعالات متشابهة من الناحية الفيزيولوجية ، وعلى هذا فهو يؤكد أن الخبرة الانفعالية تستدعي تفسيرا لما نشعر به أو لمــا يدعو للاستثارة ، فالتغذية الراجعة للدماغ من النشاط الفيزيولوجي تثير حالة غير متميزة من التهيج ، وتبدأ هذه الحالة من اللاتميز بالتميز وذلك بتحديد الفرد للحالة المثارة وتمييزه لهــا ، وهذه العملية التمييزية عملية معرفية يستخدم فيها الفرد من خبراته الماضية ومستوى إدراكه لما يجري حوله ليصل بذلك إلى تفسير لمشاعره ، ويقرر في ضــوء هــذا التفــسير كيــف يتصرف والنمط الذي يستخدمه لتمييز حالته الانفعالية .

تقييم نظرية سكاكتر: جرت دراسات متعددة حول نظرية سكاكتر انتهى الكثير منهــا إلى القول بأنه ليس صحيحا ما حسبه سكاكتر من أن الاستثارة الفيزيولوجية هي نفــسها فــي مختلف المواقف الانفعالية ولكنها يمكن أن تنتقل إلى موقف آخر فتضخم من الحالة الانفعالية التي تستثيرها ، وقد جرت دراسات أخرى لمعرفة ما إذا كان يجب أن تسبق الخبرة الانفعالية بتصنيف معرفي للدافع ويجيب زانيس على ذلك بالنفي حيث يرى بأن ردود فعلنا الانفعاليــة تكون أحيانا أسرع من تفسيرنا للموقف ، بمعنى أننا ننفعل بالموقف قبل أن نفكر فيه ، ويؤيد البحث في العمليات العصبية فكرة إمكان الانفعال قبل المعرفة والتفسير (الــوقفي ، ١٩٨٨ : ٣٦٦) .

النظرية السلوكية :

ينشأ الانفعال من وجهة نظر بعض السلوكيين نتيجة الصراع المستثار لـدى الكـائن الحي ، والدي يؤدي به للقيام باستجابات غير متسقة ، كما يفسر البعض الآخر الانفعالات في ضوء اضطراب السلوك .

ويؤخذ على هده النظريات ــ فيما يرى ميلفن ماركس ــ أن هناك صـعوبات فـي تحديد التعريفات الإجرائية الدقيقة لمعنى الصراع باعتباره أساس الانفعالات .

وقد تعامل واطسون مع الانفعال على أنه نمط وراثي من الاستجابة تتضمن تغيرات جـسمية في جسم الكائن ككل ، وقد عالج واطسون الانفعالات بنفس الطريقة التي تعامـل بهـا مـع الاستجابات غير الشرطية التي تحدث بشكل متسق لمنبهات معينـة ، ولـم يهـتم بالتحليـل الفسيولوجي للانفعال ، أو بدور الجهاز العصبي (السيد وآخرون ، ١٩٩٠: ٤٨٣) .

نظرية مدرسة الجشتالط :

تتميز نظرية الجشتالط في الانفعال بكشفها عن الرباط القائم بين الإنـسان المنفعـل وسبب الانفعال ، وأهم من ذلك كشفها عن الدور الشخصي الذي يلعبه الإنسان المنفعـل فـي انفعاله . ولتوضيح ذلك نأخذ انفعال المرح ــ الذي تثيره برقية ــ حين يظهر علـى الفـرد عندما ينقل إليه خبر سار. إن أفعال السرور والفرح بعد قراءة البرقية سـيظهر فـي شـكله الخارجي وقد يصل إلى تقبيل البرقية وفي هدا السلوك يمكن أن نكشف هده الأمور:

أن تغيرا طرأ عل الشخص فأصبح في غير ما كان عليه .

أن تغيرا قد حدث للعالم أيضا فأصبح ليس مجرد ما كان عليه .

أن تغيرا يريد الشخص أن يفرضه على العالم حتى لا يضل على ما كان عليه .

أن تغيرا قد أحدثه العلم في الشخص فلم يعد كما كان عليه وهكذا تدخل في دورة الانفعال .

هده النقاط توضح أن لحظة الانفعال هي لحظة تغيير في الشخص وفي العالم كذلك ومحاولـة من الشخص لتغيير العالم واستجابته لتغيير العالم له ، ذلك ما يعبر عنه الجشتالطيون بانهيـار الحدود الفاصلة بين العالم الداخلي للمنفعل والعالم الخارجي ، والانفعال عنـد الجـشتالطيين موقف كلي من العالم (فائق و عبد القادر ، ب ت : ٣٣٣) .

نظرية التحليل النفسي :

يهتم بعض المحللون النفسيون للانفعالات على المفاهيم مثل القلق ، والعدوان فعلى الرغم من أن فرويد قد اهتم في كتاباته بالقلق والعمليات اللاشعورية إلا أنه أهمل الانفعالات ، وعتبرها عملية استجابة ، ففي مقالة سنة ١٩١٥ عن اللاشعور كتب يقول : هناك ثقة بأن الانفعالات تدخل ضمن الشعور أو الوعي (السيد وآخرون ، ١٩٩٠ :٤٨٤) .

حيث اعتبر فرويد أن الطاقة الجنسية (الليبدو) عندما تعاق عن بلوغ هدفها تتحول إلى شحنة انفعالية تبغي التصريف وتتحين الفرص للانطلاق ، وفي المرحلة الأولى من العمر ــ حيث لا يكون الوعي بالعالم قد نمى ــ تتميز بتركيز الليبدو على الجسم ، وهي ما أطلق عليها فرويد بمرحلة (الليبدو النرجسية) ونتيجة احتكاك الطفل بالعالم وتزايد وعيه به يطلق قدرا من هدا الليبدو على موضوعاته ، يتزايد باستمرار . وقد أطلق على هدا الليبدو تعبير (الليبدو الموضوعي) ونتيجة لكبت الليبدو الموضوعي يصبح انطلاق الانفعال تعبيرا عن الليبدو النرجسي بطريقة مخفاة وإشباعا له بأسلوب تخييلي وتصوير لحالة الحرمان القديمة بشكل مفاجئ غامض (فائق وعبد القادر ، ب ت: ٣٣٥) .

وللتعرف على الانفعالات بشكل أكبر ، لابد من التمييز بينه وبين بعض المفاهيم الأخرى التي يكون التشابه معها كبير ، من هده المفاهيم ما يلي :

الانفعال وعلاقته بالدافع :

من الصعب أن نضع حد فاصلا بين مفهوم مي الدافع والانفعال فالانفعالات ترتبط ارتباطا وثيقا بالسلوك المدفوع ، لأنه أي دافع أساسي غالبا ما ينطوي على شحنة انفعالية تقترن به ، مثل دافع الاقتتال ــ انفعال الغضب ، دافع الهرب ــ انفعال الخوف ، الدافع الأمومي ــ انفعال الحنان. ورغم أن التطابق بين الانفعال والدافع ليس هكذا دائما بسيطا في كل الحياة اليومية ، إلا أن السلوك الانفعالي هو سلوك مدفوع بقوة ، ويتوقف نوع الانفعال على نوع العوامل الدافعية في لحظة معينة .

مما سبق يتضح أن هناك العديد من الظروف والمواقف التي تدفعنا للانفعال :
نحن ننفعل حينما تكون الدافعية قوية .
نحن ننفعل حينما تحبط الدوافع .
نحن ننفعل حينما تستبعد الدوافع فجأة .
لذلك فالتمييز الدقيق بين الانفعالات والدوافع لا يمكن تحقيقه في كل الحالات (منصور و آخرون ، ١٩٨٩ : ١٤٣) .

الانفعال وعلاقته بالسلوك :

الانفعال يستثير مثير خارجي ، فيستجيب الدماغ والجسم باستجابة انفعالية . فمادا يحدث عندئذ ؟ الأمر يتطلب التصرف ! وسلوك الشخص يتأثر ، كذلك قد يكون من الممكن أن الانفعالات لها آثار تنظيمية أو آثار مفسدة للتنظيم ، فالناس في حياتهم اليومية العادية يرون في الانفعال شيئا مناقضا للتعقل ، فمثلا السائق الماهر قد يتحول إلى سائق خطر لو أنه اعتراه " الانفعال " . ولعله من النصائح الطيبة ألا يتخذ المرء قرارا رئيسيا في حياته إلا وهو هادئ غير مستثار .ولكن روبرت ليبر كان ممن عارضوا بشدة الفكرة القائلة بأن الانفعالات تؤدي بالضرورة إلى الاضطراب . وهو يرى أن الانفعالات إنما تنظم السلوك وهو يضرب على ذلك الأمثلة بأسرة عادت من رحلة ، فعلمت أن بالمدينة مجرما مولعا بإشعال الحرائق تمكن من تدمير عدة منازل في المنطقة. وأدى سماع هذا الخبر إلي ارتفاع مستوى القلق عندهم طبعا ، ولكن مادا يكون له من أثر على السلوك ؟ أول شيء يسهل عملية الإدراك الحسي – فقد رأوا أن غرفة أطفالهم بمثابة مصيدة للحريق . ثم نجد القلق يؤثر في السلوك اللفظي وفي العمليات الرمزية – وإذا بهم لا يكادون يتحدثون عن شيء آخر أو يفكرون فيه . ثم إن القلق يزيد كذلك من التعلم – فتراهم يطالعون الكتالوجات ويتعرفون على أنظمة استشعار الحرائق . ثم نجد بعض العادات الجيدة مثل شراء صفارات الإنذار . وأخيرا ، نجد القلق يعمل على تحديد أهداف الأفراد تحديدا قويا – فهم لا يتحدثون عن الأشياء السارة وإنما عن المجرم المولع بإشعال الحرائق .

ونجمل القول بقول نجاتي أن الانفعال يؤدي إلى تنظيم السلوك أو إلى اضـــطرابه . وهو قد يؤدي إلى اضطراب السلوك الراهن ، ولكنه ، مع ذلك قد يؤدي إلى خلــق صـــورة جديدة من السلوك تكون موجهة نحو الأهداف ، والمستويات الطفيفة من الانفعال تؤدي عـــادة إلى التسهيل ، بينما الانفعال العنيف يؤدي إلى الاضطراب (نجاتي ، ١٩٨٨: ١٢٨) .

ويتصل الانفعال بالغرائز ، فالغريزة لا تتحقق كاملة إلا عند ظهور الانفعال ، فأنت إذا لم تشعر بالخوف فسوف لا تهرب وهذا الانفعال يتفق وطبيعة الموقف الخـــارجي ، فـــإذا هددت مصالحك شعرت بالغضب الذي يزودك بطاقة من النشاط تـــساعدك علـــى مواجهـــة الموقف والتغلب عليه (عويضة ، ١٩٩٦ : ١٣٧) .

الانفعال الهادئ المعتدل يساعد على تأدية الوظائف العقلية بنظام وتنسيق . فهو يمهـــد لتغلب العقل والروية على النزوات والاندفاعات والتهور ، أي يساعد على ضبط النفس وكبح جماحها والحد من شططها . وهكذا ، يكون الشخص أكثر اتزانا في تفكيره وتصرفاته ، وأقل تحيزا في أحكامه، فكأن هناك تضاد بين الانفعال الحاد وكل ما ينتمـــي إلـــى دائـــرة العقـــل والمعرفة . وبالتالي ، يسوء فهم الفرد للموقف ويفتقد القدرة على حل المـــشكلات ، وتـــصبح أحكامه فاسدة حيث يعمى عن رؤية الكثير من الحقائق ، فلا يرى الـــشخص الغاضـــب مـــن عدوه سوى عيوبه ونقائصه .

فالانفعال الحاد يعني فقدان التوازن ويبدو كاختلال في الـــسلوك أو اضـــطراب فـــي النشاط .

فالانفعال الثائر لا يعطل قوانا العقلية فحسب بل يبدد طاقاتنا ، ويؤدي إلـــى التهـــور والاندفاع والخروج عن الاعتدال والاتزان في سلوكنا وتعاملنا مـــع الآخـــرين ممـــا يفـــسد العلاقات الإنسانية ويؤدي سوء التوافق الاجتماعي. وبالتالي يؤدي إلى عجز الـــشخص مـــن حيث كفاءته الإنتاجية ومستوى الأداء . ولذا ينبغي أن نذكر دائما ، أن ضبط النفس أو القدرة على التحكم في الانفعالات من أهم عوامل النجاح (المليجي ، ١٩٨٢ : ١٥٩) .

الانفعال وعلاقته بالعاطفة :

الانفعالات والعواطف جانب أساسي من الحياة النفسية الإنسانية ، بدونها تكون الحياة كئيبة، باردة و آلية ، لا حراك فيها (منصور ، ١٩٨٩ : ١٤٣) .

فالعاطفة " استعدا نفسي ينشأ عن تركيز مجموعة من الانفعال حول موضوع معين وهي عبارة عن اتجاه وجداني نحو موضوع معين ، مكتسبة بالخبرة والتعلم." والفرق كبير بين العاطفة والانفعال ، فبينما يكون الانفعال تجربة عابرة ، إذ بالعاطفة نزعة مكتسبة تكونت بالتدريج بعد أن مرت خلال تجارب وجدانية وأعمال عدة (زيدان ، ١٨٤ : ١٢١) .

والعاطفة تتميز عن الانفعال بأنها ذات ثبات نسبي واستقرار إلى حد كبير مما يجعلنا قادرين على التنبؤ بالسلوك القادم لإنسان إذا عرفنا عواطفه . ولكن ليس معنى دلك أن العواطف كلها مستمرة إذ أنها تزول العاطفة أصلا وقد تتحول إلى نقيضها إذا اختلفت التجارب والخبرات والعواطف ذات أهمية كبرى في حياة الإنسان فهي تساعده على تنظيم انفعالاته. وما يتصل بها من أنماط سلوكية نحو موضوع ما وتنسيقها بشكل متوازن ، وتسهم بتزويده بالتعليل المنطقي والتبرير الفكري لانفعالاته المتكررة ولذلك يطلق عليها أحيانا في علم النفس بالعادات الانفعالية(الهاشمي،١٩٨٤: ١٨٢).

الانفعال وعلاقته بالتفكير :

الانفعال هو طاقة مخزونة تندفع في توتر نحو إشباع حاجة عاجل تناله . وهده الطاقة قوة عمياء لا تريد إلا التحرك والإشباع العاجل وبأقصر طريق . ولهدا الاندفاع الأعمى الأهوج أثره البعيد في شتى العمليات العقلية من إدراك واستقرار وتفكير واستدلال أو محاكمة ، وكلما كان الانفعال أكثر هيجانا كان مستوى التفكير أكثر بدائية وضعيفا . فالانفعال والتفكير هما كفتا ميزان كلما ارتفع أحدهما هبط الآخر . ولذا كان في الأثر" لا يحكم القاضي وهو غضبان أو خائف "(الهاشمي ، ١٩٨٤ : ١٣٧) .

الانفعال وعلاقته بالثقافة :

يؤكد علم النفس الاجتماعي أن الانفعالات ليست مجرد حالات فسيولوجية بل تتأثر إلى حد كبير بالثقافة والتعلم ، فالثقافة تؤثر في الانفعالات من حيث المواقف التي تبعث على

الانفعال ، ومن حيث الطريقة التي يعبر بها . وأن مظاهر الحالة الانفعالية تتحدد بثلاثة مظاهر هي:

١) وجود موقف معين يفسره الفرد بشكل خاص تبعا لخبراته .
٢) استجابة داخلية لهذا الموقف . وتتضمن هذه الاستجابة تغيرات جسمانية وفسيولوجية وعمليات عقلية .
٣) تغيرات جسمانية خارجية مكتسبة من الثقافة للتعبير عن هذا الانفعال .وهذه قد تكون تعبيرات لغوية أو تعبيرات في ملامح الوجه أو حركات جسمانية أو كلها مجتمعة ففي حالة الانفعال إذن لابد أن يفسر الفرد الموقف تفسيرا خاصا مستمدا من خبرته (زيدان ، ١٨٤ : ٨٧) .

الانفعال وعلاقته بالتعلم :

وتكتسب الانفعالات بثلاثة طرق هي:

التقليد ، الإشراط ، الفهم .

١) التقليد : نلاحظ أهمية التقليد في تعلم الانفعالات عند الأطفال الصغار فمعظم الأطفال في سن الثانية تقريبا يقلدون سلوك من يحيطون بهم . ويبدو أنهم يتعلمون على نحو مباشر وسريع للحكم على الحالات الانفعالية لأمهاتهم ويستجيبون للمواقف بنفس الطريقة . فإذا عنفت الأم القطة وهي غاضبة فإن الطفل يعمل بنفس الأسلوب .
٢) الإشراط : ومن أمثلته تلك التجربة التي أجراها واطسن على الطفل ألبرت . كان هذا الطفل سليم الجسد والنفس معا ، ليس لديه مخاوف اللهم إلا خوفه كغيره من الأطفال من الأصوات العالية المفاجئة ومن فقد السند ، فجئ بفأر أبيض لم يكن يخاف منه ، وبينما الفأر يقترب منه أحدث المجرب صوتا مرتفعا عاليا " وهو مثير مناسب لإثارة الخوف " وبعد تكرار هذا مرات معينة . أظهر ألبرت خوفا ملحوظا من الفأر الأبيض ومن الحيوانات الأخرى التي لها فراء شبيه بالفأر .
٣) الفهم : يقصد بكلمة فهم في هذا المجال وصف للعوامل المعقدة التي تدخل في عملية تلقي المعلومات وتفسيرها تلك التي تثير انفعالات الفرد .

ويمكن اعتبار بعض المخاوف مخاوف عقلانية أي أن معرفة عواقب ونتائج موقف معين يكفي لإثارة استجابة الخوف . كالخوف من الصعود إلى مكان مرتفع خشية السقوط .
(جابر ، ١٩٨٦: ٣٣٤).

الانفعال وعلاقته بالمزاج :

فيحين أن الانفعال حالة طارئة مؤقتة غير مقيدة بموضوع معين ، ثم إن الانفعال ليس كالمزاج الذي يعد حالة انفعالية ثابتة ومعتدلة نسبيا تنتاب الفرد فترة من الزمن تطول أو تقصر أو تعاوده بين حين وآخر ، ويعد خلفية أو مهيئا لحالات انفعالية إذا استثير الفرد خلالها انطلق انفعاله قويا عنيفا . فضلا عن أنه يعتمد على عوامل وراثية أبرزها حالة الجهاز العصبي والجهاز الغدي والحالة الصحية العامة للفرد (الوقفي ، ١٩٩٨ : ٣٥٥) .

موجز القول إن الحالة المزاجية أقل عنفا وأطول بقاء من الانفعال ، فالفرد حين يسمع خبرا سيئا قد يشعر بالحزن ، وهذا انفعال عابر ، فإن لازمه الحزن يوما أو عدة أسابيع سمي " أسى " والأسى حالة مزاجية (زيدان ، ١٨٤ : ٨٦) .

الانفعال والصحة النفسية :

هناك غير قليل من الأمراض النفسية إنما مصدره انفعالات أصابها أحد عاملين هامين .. إما أنها انفعالات متطرفة أرهقت أعصاب صاحبها. ولم يحاول أن يقوم بعملية ضبط نفسي متوازن لها . فالخوف إذا اشتد استمر فإنه قد يتعدى إلى مخاوف وهمية أو أن يصل إلى مرحلة " القلق المرضي " أو " وسوسة فكرية مستعصية ".

والعامل الثاني : هو محاولة كبت الانفعالات الصحية الفطرية الهامة . فالكبت الصارم لا يميت هذه الانفعالات الفطرية في الإنسان بل يحولها إلى هم أو غم أو اكتئاب وقد ينتهي ذلك إلى نقمة على النفس . ثم إلى الانتحار كما هو الحال في بيئات غير مؤمنة .. فالغضب أصلا كانفعال لا يجوز كبته أصلا بل ينبغي تحويل طاقته إلى تنافس الخير .. أو حب الجهاد .

(الهاشمي ، ١٩٨٤ : ١٧٤) .

ولكي يتمتع الفرد بالصحة النفسية يجب توجيهه توجيها بناءا .

ومن هذه التوجيهات ما يلي :

١) التمتع بالصحة البدنية يساعد الفرد على تحقيق قدر من الصحة الانفعالية حيث لوحظ أن الأفراد الذين يعانون من أوجاع وأمراض جسدية عادة ما يجدون صعوبة كبيرة في التحكم في انفعالاتهم .

٢) اختيار المهنة المناسبة ضروري لكي يحقق الفرد فيها ذاته ويساعد ذلك الفرد على الاستقرار والتمتع بالصحة الانفعالية .
٣) الاستقرار الأسري ضروري لكي يشعر الفرد بهدوء العيش والطمأنينة التي تؤدي بـــه إلـــى الصحة الانفعالية .
٤) الحصول على قدر كاف من الراحة ، ذلك لأن العمل الشاق المستمر كثيرا مـــا يـــؤدي إلـــى التوتر والاضطراب الانفعالي .
٥) تجنب الضغوط غير الضرورية ومحاولة أن يعيش عيشة بسيطة في ظـــل أهـــداف واقعيـــة يمكنه تحقيقها دون جهد كبير أو عناء عظيم .
٦) مساعدة الفرد على حل المشكلات المحيطة به ، ذلك لأن تراكم المشكلات وتركها دون حـــل عادة ما يؤدي إلى الاضطرابات الانفعالية .
٧) تهيئة الفرص التي تمكن الفرد من التنفيس عن ضيقه ومتاعبه وذلك عـــن طريـــق ممارســـة الهوايات المفيدة والأنشطة المحببة إلى النفس (الكناني وآخرون ، ٢٠٠٢ : ٤١٧) .

الانفعال والأمراض النفس جسمية :

و هناك من الذين يترددون على المصحّات والعيادات لا يعانون من أمراض جـــسمية واضحة . رغم أعراضها البدنية العضوية . وهذا ما جعل المستشفيات الحديثة تفتتح أقـــساما خاصة بالطب النفسي وأصبحت العناية الصحية تشمل المريض كله من حيث هو " إنسان " لا من حيث مجرد مجموعة من الأعضاء والأجهزة الجسدية (الهاشمي ، ١٩٨٤ : ١٧٤) .

فإن للانفعالات الشديدة نصيبا كبيرا فيما يصاب به الفرد مـــن أمـــراض نفـــسجمية " سيكوسوماتية " أي أمراض جسمية ذات أصول نفسية مثل قرحة المعدة وقرحة الاثنا عـــشر وضغط الدم العالي وغيرها من الأمراض .

إن الانفعال يتطلب دائماً قدراً من التنفيس أو التصريف بهـــدف انـــسياب الطاقـــات الحشوية الداخلية والتغيرات الفسيولوجية الخارجية لتؤدي وظائفها المنوط بها فييسر وانسجام ، أما إذا تعطلت هذه الطاقات الحشوية والتغيرات الفسيولوجية عن عملهـــا بـــسبب العوائـــق والسدود والحواجز ، كأن يكف الإنسان عن أذى أو ضرر أصابه من شخص آخر ، كمـــا أن مثل هذه الأسباب المثيرة للانفعال قد تستمر ردحا طويلا من الزمن في حالة إعاقـــة وكـــف

بسبب الكبت أو القمع فتصبح " مزمنة " مما يحدو بها إلى ظهور الأمراض الـسيكوساماتية ، والواقع الأكيد أننا إذا أغلقنا الباب في وجه انفعالاتنا ولن تسمح لها بالتعبير الحركي والسلوك الواقي لأنفسنا وحياتنا ، ما لم نفعل ذلك فإن جسدنا يقوم بمهمة التعبير المطلـوب مـن هـذه الانفعالات ، ولكن بعد دفع الثمن الباهظ في صورة خلل أو اضطراب وأمـراض عـضوية كثيرة ، إن هذه الأمراض بمثابة المترجم عن حياتنا الانفعالية اللاشعورية .

ويمكن القول أن : الإصابة بالأمراض السيكوسوماتية تكثر لدى الرجال وتقل كثيـرا لدى النساء إنها كثيرة في محيط رجال الأعمال ورجال المهمات الصعبة والإداريين وبعـض المفكرين والعلماء (الطويل ، ١٩٩٩ : ٢١٨) .

ويرى الباحث أن القرآن الكريم ذكر الكثير من الأمراض النفس جسمية حيـث إنـه سبق علم النفس الحديث في ذلك :

ومن أمثلة الأمراض النفس جسمية ما حدث ليعقوب عليـه الـسلام حيـث قـال تعـالى : "....وابْيَضَّتْ عَيْنَاهُ مِنَ الْحُزْنِ فَهُوَ كَظِيمٌ " (يوسف : ٨٤) .

وعندما زال عنه الحزن بعودة ولده يوسف قال تعالى : " فَلَمَّا أَنْ جَاءَ الْبَـشِيرُ أَلْقَـاهُ عَلَـىٰ وَجْهِهِ فَارْتَدَّ بَصِيرًا ۖ قَالَ أَلَمْ أَقُلْ لَكُمْ إِنِّي أَعْلَمُ مِنَ اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ " (يوسف : ٩٦) .

أنواع الانفعالات :

الانفعالات كثيرة ومتنوعة بحيث لا يمكن حصرها وهي تختلف بـاختلاف الأفـراد والبيئة والمواقف التي يواجهها هؤلاء الأفراد .

وهناك تقسيمات عديدة للانفعالات ، فمثلا يقسم مكدوجل الانفعالات إلى ثلاثة أقسام :

١) انفعالات الأولية : هي المتصلة بالغرائز وتظهر في حياة الإنسان قبل غيرها .
٢) الانفعالات المركبة : هي التي تنشأ كل منها من امتزاج اثنين أو أكثر من الانفعالات الأوليـة نتيجة لإثارة غريزة أو أكثر من الغرائز التي لا يعارض بعضها بعضا .
٣) الانفعالات المشتقة : فتنبعث عن رغبة خاصة (خير الدين ، ب ت : ٩٢) .

والبعض يرى تصنيفها كالآتي :
١) انفعالات ذات صفة عدوانية مثل الغضب والحقد .
٢) انفعالات ذات صفة مانعة أو معطلة مثل الخوف والقلق.
٣) انفعالات سارة مثل الحب والحنان (يونس ، ١٩٧٨ : ١٤٨) .

والبعض من يصنفهم كالآتي :
١) انفعالات أولية أو بسيطة : مثل الخوف والقلق .
٢) انفعالات معقدة في تكوينها حيث تقوم على امتزاج انفعالين أو أكثر مثل الغيرة والدهشة .
(الكناني وآخرون ، ٢٠٠٢ : ٤٠٩) .

انفعال الخوف :

يعد انفعال الخوف فطريا لأن الإنسان يزود به عند الولادة ، ويظهر هذا الانفعال خلال الأشهر من حياة الطفل ، ومن أهم مثيرات هذا الانفعال الأصوات المرتفعة وفقدان السند ، ورؤية وجوه غريبة لم يتعود عليها .

ومما هو جدير بالذكر أن الخاصية المميزة للخوف هي الانكماش والانسحاب وفي بعض الأحيان الاستجابة الهروبية ، وتجارب علم النفس " وطسن " خير مثال على ذلك .
ويرتبط الخوف بعدد من المتغيرات كالعمر والجنس والمستوى الاقتصادي والاجتماعي...الخ(الداهري ، ٢٠٠٨ :١٢٤).

ويمكن تقسيم الخوف إلى نوعين :
١) خوف موضوعي : وهو الذي ينشأ عن مواقف تهدد الإنسان بأخطار حقيقية كالخوف من النار مثلا أو الخوف من حيوان مفترس .
٢) خوف غير موضوعي : وهو الخوف من أشياء لا تهدد الإنسان بأخطار حقيقية كالخوف من الظلام أو الخوف من الحيوانات الأليفة كالقطط ، ويطلق على هذا النوع من الخوف اسم الخوف المرضي ، ويرى أصحاب مدرسة التحليل النفسي أن هذه المخاوف ترجع إلى خبرات مؤلمة واجهها الإنسان في حياته الأولى وبقيت مكبوتة في اللاشعور (مطاوع ، ٢٠٠٤ : ٥٣) .

وليست فائدة الخوف مقصورة فقط على وقاية الإنسان من الأخطار التي تهـدده فـي حياته الدنيوية ، وإنما من أهم فوائده أيضا أنه يدفع المؤمن إلى اتقاء عذاب الله فـي الحيـاة الآخرة ، فالخوف من عقاب الله يدفع المؤمن إلى تجنب الوقوع في المعاصي ، وإلى التمسك بالتقوى والانتظام في عبادة الله وعمل كل ما يرضيه .

" إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ إِذَا ذُكِرَ اللَّهُ وَجِلَتْ قُلُوبُهُمْ وَإِذَا تُلِيَتْ عَلَيْهِمْ آيَاتُهُ زَادَتْهُمْ إِيمَانًا وَعَلَىٰ رَبِّهِمْ يَتَوَكَّلُونَ " (الأنفال : ٢) .

(نجاتي ، ١٩٨٢ : ٦٥) .

انفعال القلق :

القلق انفعال إنساني أساسي ، ويعرف بأنه " انفعال غير سار وشعور مكدر بتهديد أو هم مقيم ، وعدم راحة أو استقرار ، مع إحساس بالتوتر والشد ، وخوف دائم لا مبرر له مـن الناحية الموضوعية ، وغالبا ما يتعلق هذا الخوف بالمستقبل والمجهول ، كما يتضمن القلـق استجابة مفرطة لمواقف لا تعني خطرا حقيقيا ، والتي قد لا تخرج في الواقع عن إطار الحياة العادية ، لكن الفرد الذي يعاني من القلق يستجيب لها غالبا كما لو كانت ضرورات ملحـة ، أو مواقف تصعب مواجهتها ".

وتجدر الإشارة إلى أن التعريف السابق ينطبق أكثر على القلق المرضـي ، ويعنـي ذلك أن هناك نوعا آخر من القلق يعد سويا طبيعيا .

والقلق السوي استجابة طبيعية لمواقف تسبب القلق لدى معظم البشر. ومـن مثيراتـه مواقف الامتحان ، كالقلق الذي يشعر به الطالب قبل الامتحان .

ويمكن التفرقة بين القلق المرضي والقلق السوي تبعا لما يلي :

١) نوعية المواقف المسببة له .

٢) شدة الأعراض : هل هي حادة

٣) دوام الأعراض : هل هي مزمنة (عبد الخالق ، ١٩٩٠ :٤٧٧) .

انفعال الغضب :

هو وسيلة للتعامل مع البيئة المهددة ، فهو يحوي استجابات طارئة وسلوكا مضادا لمثيرات التهديد ويصاحبه تغيرات فسيولوجية لإعداد الفرد لسلوك يناسب الموقف المهدد ، ويؤدي الغضب إلى صراع مع الآخرين الذين يعترضون على الغضب أو الذين يتهددهم ، وصراع مع النفس لأن الغضب يحرم الفرد من العطف والحب ويفقده السيطرة على نفسه ، وقد يوجه الغضب في شكل عدوان نحو الآخرين وقد يوجه نحو الذات ، وقد يظهر الغضب في شكل نوبات وقد يصب الغضب على كبش فداء " شخص أو موقف آخر " عندما يكون الفرد عاجزا عن توجيه غضبه إلى الشخص أو الموقف الذي أثار الغضب ، وقد ينسحب الفرد من الموقف (الكناني وآخرون ، ٢٠٠٢ : ٤١٢) .

انفعال الغيرة

وهي استجابة انفعالية معروفة اجتماعيا ، وهي خليط من الغضب والخوف والحب، ومن الانفعالات الواضحة في الطفولة المبكرة ، وظهورها ينتج من فقدان الطفل حب من حوله أو تصوره فقدان هذا الحب .

ويحدث ذلك عادة عند ميلاد أخ جديد له يشغل الأم عنه ، إذ يرى الطفل في هذا الانشغال عدم حب أمه له ، ويرى في هذا الوليد الجديد منافسا له في وقت يعاني فيه الطفل مقاومة ضدين : نزعات اعتمادية ، ونزعات استقلالية ، فنجده يلجأ إلى حيل يعوض بها ما فقده من حب الأم مثل التهتهة أو التبول اللاإرادي أو الأحلام المفزعة أو السلبية (يونس ، ١٩٧٨ :١٥٦) .

انفعال الحب :

ويتضمن تركيز مشاعر الفرد في شخص أو شيء معين ، كما أنه يؤدي إلى توجيه نشاطه نحو التقرب من هذا الشخص أو نحو الحصول على هذا الشيء ، وينمو انفعال الحب من عمر لآخر ، فلا يستطيع الطفل الرضيع في أول الأمر أن يميز بين نفسه وبين العالم المحيط به ، لذا نجد أن جميع خبراته الأولى تكون مركزة حول ذاته فهو يشعر باللذة من الإحساسات المختلفة الصادرة من بدنه ، وحينما يتمكن من التمييز بين نفسه وبين العالم المحيط به يتجه حبه نحو الأشخاص والأشياء الأخرى في هذا العالم ، فهو يتجه في البداية

إلى أمه لأنها مصدر سروره وراحته دائما ، ثم يتجه حبه بعد ذلك ليشمل كلا من الأب والأخوة وبقية أفراد الأسرة ، كما يتعلق حبه ببعض الأشياء المادية "كاللعب والملابس "
ويسير حب الغير وحب الذات جنباً إلى جنب في معظم الأوقات ولكن بدرجات متفاوتة ، ففي بعض الأحيان نشاهد حب الغير قد اشتد إلى درجة كبيرة جدا ، فيضحي الأفراد بأنفسهم وبأعز ما يملكون في سبيل الغير والمصلحة العامة . كما أننا قد نشاهد العكس من ذلك فنجد بعض الأفراد الأنانيين الذين يريدون كل الخير لأنفسهم فقط .
وفيما بين هذين الطرفين المتقابلين يقع معظم الناس الذين يستطيعون أن يوافقوا بين حبهم للغير وحبهم لأنفسهم ، وللحب دور كبير في حياة الإنسان ، فهو يساعد على نمو شخصيته نموا طبيعيا سويا ، فيبعث فيه الإحساس بالأمن والطمأنينة .

أما الكراهية فمثلها مثل الحب تماما طاقة انفعالية كبيرة ، وتظهر في المواقف التي تثير مشاعر سلبية تجاه الأفراد والأشياء والأماكن ، والجوهر الأساسي في انفعال الكراهية يتضمن الرغبة في تحطيم الشيء المكروه . ذلك أنه يختلف عن مجرد عدم الرغبة في الشيء فنحن عندما نرفض شيئا ما لا يعني بالضرورة أننا نكرهه ، ويقتصر سلوكنا في هذه الحالة على تجنبه ، أما الكراهية فتتضمن الرغبة في تحطيمه والابتعاد عنه تماما (السيد وآخرون ، ١٩٩٠ :٤٦٦) .

تصنيف الانفعالات :

١) تختلف الانفعالات من حيث المشاعر المصاحبة لها ، منها انفعالات سارة تصاحبها مشاعر ارتياح مثل انفعالات الفرح والزهو ، ومنها انفعالات أليمة يصاحبها مشاعر عدم الارتياح لأنها ترتبط بإعاقة الحاجات الأساسية للفرد ، مثل الغضب والغيظ .
٢) تتباين الانفعالات أيضا من حيث الأثر الناجم عنها ، فبعضها ذات أثر منشط كالفرح والغضب ، والبعض الآخر مثبط مثل الحزن أو الانقباض .
٣) من حيث درجة الوضوح ، نجد بعض الانفعالات بارزة ، ذات تقاسيم ومعالم واضحة ، كالضحك والتقزز ، بينما نجد انفعالات أخرى تعاليمها غير واضحة مطموسة مثل حب التملك.

٤) قد تكون الانفعالات عرضية طارئة مثل الغيظ ، أي تزول بزوال مثيراتها ، وقد تكون مزمنة لا يدرك لها الشخص سببا مثل القلق ومشاعر الذنب ، وكلاهما يرجع إلى أسباب لا شـعورية ، أو نتيجة الصدمات الانفعالية التي تعتري الفرد أثناء طفولته .

٥) الانفعالات إما بسيطة أولية لا يمكن تحليلها إلى أبسط منها كالخوف والغضب ، وقـد تكـون الانفعالات مشتقة ، وهي التي تعقب الانفعالات البسيطة الأولية مثل اليـأس أو الأمـل الـذي يعقب الخوف مثلاً (المليجي ، ١٩٨٢ : ١٥٧) .

التغيرات الفيزيولوجية والسلوكية في الانفعالات :

يصاحب الانفعال مظاهر شعورية ذاتية ، وأخرى فيزيولوجية داخلية وثالثـة جـسمية خارجية ظاهرة وتتمثل هذه المظاهر بما يلي :

أولا : المظاهر الشعورية الذاتية :

وهي مجموعة تغيرات يشعر بها الفرد ويحس بها وتتمثل في تغيير مفـاجئ يـشمل الإنسان كله، ويختلف من انفعال إلى آخر ، تبعا لنوع الانفعال ، ويمكن دراسة هذا الانفعـال عن طريق التأمل الباطني أو عن طريق جهاز كاشف الكذب ، والذي يقيس بعض التغيـرات الفيزيولوجية التي ترافق الانفعال ،كسرعة نبضات القلب ، وضغط الدم ، وسرعة التـنفس ، والاستجابة الجلدية الكهربائية ، حيث أن هذا الجهاز يسجل مرور التيار الكهربائي في الجسم وبالتالي يسهل معرفة درجة انفعال الفرد ، من خلال تذبذب مؤشـره، مبينـا مـدى الحالـة الانفعالية التي يمر بها ، وعادة ما يطلب من الشخص الذي تجرى عليه التجربة أن يجيـب على مجموعة من الأسئلة ، فإذا كان له علاقة بالحادث الانفعالي فإن المؤشر يتحـرك بقـوة دالا على ارتباطه بانفعال الشخص (الزغول و الهنداوي ،٢٠٠٤ : ٤٢٢) .

أهم الأعراض الجسمية والفسيولوجية المصاحبة للانفعالات :

١) ضغط الدم وتوزيعه : إذ يحدث عادة في حالة الانفعال ارتفاع في ضغط الـدم وتغيـر فـي توزيعه بين سطح الجسم وداخله .

٢) سرعة ضربات القلب : إن ضربات القلب تزداد في حالة الانفعال ، وهـذه ظـاهرة عامـة خبرتها غالبية الناس .

٣) اتساع حدقة العين : مما يلاحظ أن حدقة العين تضيق في حالات الألم والاضطراب ، بينما تتسع في حالات الهدوء والسرور .

٤) جفاف الحلق والفم : يؤثر الاضطراب الانفعالي فيسيل اللعاب ، إذ تقل كميته ويجف الحلق والفم في حالات الفزع والغضب خاصة .

٥) حركة الأمعاء والمعدة : ففي حالة الخوف تشل المعدة عن الحركة ، ومن الممكن ملاحظة ذلك بالفحص بالأشعة ، كما أنه يحدث في حالات كثيرة أن يصاب الفرد من شدة الانفعال بالإسهال أو الإمساك .

٦) تغير كيمياء الدم : فتحليل الدم في الحالات الانفعالية يثبت تغيرا كيميائيا. إذ يتغير منسوب السكر ، كذا الأدرينالين وغيرهما من العناصر.

٧) تغير نظام عملية التنفس (زيدان ، ١٩٨٤: ٨٥) .

التغيرات البدنية الخارجية :

تحدث أثناء الانفعال عدة تغيرات في السلوك الخارجي منها:

١) تعبيرات الوجه : حيث وجد تشابه كبير بين تعبيرات الوجه الانفعالية بين كثير من المجتمعات ، ومع أن بعض التعبيرات في الوجه أثناء الانفعال محدد وراثيا إلا أنه توجد أيضا بعض تعبيرات الوجه وبعض الإيماءات البدنية أثناء الانفعال والتي يتعلمها الأفراد من ثقافات مختلفة نشأوا فيها .

٢) هيئة البدن : حيث تحدث تغيرات واضحة في هيئة البدن ، وتبدو في تصلب القدمين في المكان ، أو قد يحدث الجري أو الهرب ، ويسبب الغضب انقباض اليدين والتكشير عن الأنياب وبعض الحركات العنيفة التي تهدف إلى الهجوم والاعتداء ، أما الحب فيدفع إلى القيام ببعض الحركات المتجهة نحو الشيء المحبوب ، ويسبب الحزن حالة من التراخي والوجوم .
(الكناني وآخرون ، ٢٠٠٢ :٤٠٣) .

٣) نبرات الصوت ونغماته : يتغير الصوت كثيرا لدى المنفعل شديد الغضب فترى الواحد منهم يتحدث أثناء الانفعال بوجه عام ، بنبرات صوتية حانية أو نغمات كلامية قاسية ، كما يتخلل

صوت المنفعل رنة أسى ويردد تعبيرات " لعل وعسى " إن مثـــل هــذه النبـــرات الـــصوتية والنغمات الحالمة ، نسمعها بوضوح لدى بعض الممثلين الموهوبين ، وهكذا يلعـــب الانفعـــال دورا كبيرا في تلوين نبرات صوتنا ونغمات حديثنا (الطويل ، ١٩٩٩ : ٢١٥) .

٤) قياس اتساع حدقة العين : من المناهج الجديدة في قياس التغيرات الفـــسيولوجية المـــصاحبة للانفعال قياس اتساع حدقة العين ، ويقوم هذا المقياس على أساس حقيقة معينة وهي أن حدقـــة العين تتسع في حالة وجود مثير يستثير استجابة عيوبه وتضيق لمثير مكروه ،ويتوقع بعـــض علماء النفس أن قياس اتساع حدقة العين من الممكن أن يكون له قيمة في العلاج النفسي" قيمة تشخيصية على الأرجح " ، فالمريض الذي لا يستطيع أن يذكر للمعـــالج بعـــض خبراتـــه أو يحدثه عن الجذور الطفولية لمشاكله لأنه نفسه غير واع بها " لأنها لا شعورية " ، من الممكن أن نكشف عن مصادر مشاكله ، إذا عرضنا عليه بعض الصور التي تمثل مواقف ضاغطة .
(خليفة ، ب ت : ١٣٧) .

ويرى الباحث أن المتدبر لآيات القرآن الكريم يرى أنه ذكـــر كثيـــر مـــن انفعـــالات الإنسان بأنواعها والتغيرات الفسيولوجية والسلوكية المصاحبة للانفعال ومن أمثلة دلك :
على أثر الانفعال على الوجه : قال تعالى " وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُمْ بِمَا ضَرَبَ لِلرَّحْمَـٰنِ مَثَلًا ظَـلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ " (الزخرف : ١٧) .

كما وصف القرآن ما يحدث في القلب أثناء انفعال الخوف الشديد قـــال تعـــالى " إِذْ جَاءُوكُمْ مِنْ فَوْقِكُمْ وَمِنْ أَسْفَلَ مِنْكُمْ وَإِذْ زَاغَتِ الْأَبْصَارُ وَبَلَغَتِ الْقُلُوبُ الْحَنَاجِرَ وَتَظُنُّونَ بِاللَّـــهِ الظُّنُونَا " (الأحزاب : ١٠) .

وقد استفاد المحققون من ظهور الأعراض الجسمية والفسيولوجية في التحقيق عـــن طريق جهاز كشف الكذب وهو عبارة عن جهاز لقياس ضغط الدم ودقات القلب فعندما يمـــر عليه سؤال حساس على حالة انفعالية عند الأسير فيعرفوا أنه كذب ، وقد استخدمه المحققون الإسرائيليون مع الأسرى الفلسطينيون ولكن تغلبوا عليه عـــن طريـــق تحريـــك أطـــراف الأصابع.

فوائد الانفعالات :

تحقق الدرجات المعتدلة من الانفعالات العديد من الفوائد بالنسبة للفرد ومنها ما يأتي :

١) تزيد الشحنة الوجدانية المصاحبة للانفعال من تحمل الفرد وتدفعه إلى مواصلة العمل وتحقيق أهدافه .

٢) للانفعال قيمة اجتماعية ، فالتعبيرات المصاحبة للانفعال _كما سبق أوضحنا ذات قيمة تربط بين الأفراد وتزيد من فهمهم لبعضهم البعض .

٣) تعتبر الانفعالات مصدرا من مصادر السرور ، فكل فرد يحتاج إلى درجة معينة منها إذا زادت أثرت على سلوكه وتفكيره ، وإذا قلت أصابته بالملل .

٤) تهيئ الانفعالات الفرد للمقاومة من خلال تنبيه الجهاز العصبي اللاإرادي .

(السيد وآخرون ، ١٩٩٠ : ٤٩٢) .

مضار الانفعالات :

١) يؤثر الانفعال على تفكير الفرد فيمنعه من الاستمرار ، كما هو الحال في حالة الغضب أو يجعل التفكير بطيئا كما هو الحال في حالات الحزن والاكتئاب .

٢) يقلل الانفعال من قدرة الشخص على النقد وإصدار الأحكام الصحيحة .

٣) كما يؤثر أيضا على الذاكرة فيما يتصل بالأحداث التي تتم أثناء فترة الانفعال .

٤) في حالة حدوث الانفعالات بشكل دائم ومستمر ، يترتب عليها العديد من المتغيرات الفسيولوجية ، مما يؤدي إلى حدوث تغيرات عضوية في الأنسجة وينشأ في هذه الحالة ما يسمى بالأمراض النفس جسمية أو السيكوسوماتية (المزيني ، ٢٠٠١ :٦٥) .

الاتزان الانفعالي :

مفهوم الاتزان الانفعالي :

لا يمكن تحديد مفهوم واحد للاتزان الانفعالي مثله مثل باقي مصطلحات علم النفس وذلك يرجع إلى اختلاف وجهات النظر للباحثين وثقافاتهم ومنهجيتهم في البحث وسنحاول التعرض إلى بعض التعريفات المختلفة :

حيث ترى سامية القطان أن الاتزان الانفعالي بمثابة الصميم واللب للعملية التوافقية كلها بحيث يصدر عنها أو ينعكس في نهاية الأمر كل شكل من أشكال التوافق فتتبدى في هذا المجال أو ذال من مجالات التوافق سوية أو درجة من درجات اللاسوية مما ينعكس بدوره على الاتزان الانفعالي .

وهذا الاتزان الانفعالي أو التوافق الانفعالي أشبه ما يكون بالسيطرة على الذات في ظاهرة قيادة الآخرين وقيادة المواقف ، فبقدر ما يكون الشخص متزنا من الناحية الانفعالية أي مسيطرا على ذاته متحكما فيها تزداد قدرته على قيادة المواقف والآخرين.

فالاتزان الانفعالي وسط فاصل على متصل ينتهي من ناحية عند الترددية ،ومن ناحية أخرى عند الاندفاعية ، وبهذا يكون الاتزان الانفعالي تحكما وسيطرة على الذات تتيح لصاحبها أن يحتل مكانة في نقطة ما من وسط المتصل (العدل ، ١٩٩٥ : ١٢٥) .

ويرى المزيني أن الاتزان الانفعالي هو التحكم والسيطرة على الانفعالات والتعامل بمرونة مع المواقف والأحداث الجارية منها والجديدة مما يزيد من قدرته على قيادة المواقف والآخرين(المزيني ،٢٠٠١ : ٦٩) .

ويرى ضحيك بأن الاتزان الانفعالي مقابل العصابية وهو حالة شعور بالرضا والسعادة نتيجة تكامل الفرد النفسي وتوافقه مع بيئته مما ينعكس على قدراته للتعامل مع المواقف الطارئة بالعقلانية والثبات والواقعية (ضحيك ، ٢٠٠٤ : ٤٨) .

ويعرفه (أبو زيد ، ١٩٦٧) الكلام ذاته من أن الاتزان الانفعالي ليس سمة فرعية ، وإنما هو محور من المحاور الأساسية الكبرى للشخصية ، وهو تنظيم سلوكي ينظم سلوك الفرد في مواقفه الاجتماعية المختلفة .

ويرى يونس أن الاتزان الانفعالي هو أحد الأبعاد الأساسية في الشخصية الذي يمتد على شكل متصل مستمر من القطب الموجب الذي يمثله الاتزان الانفعالي إلى القطب السالب الذي تمثله العصابية ، وأن أي شخص يمكن أن يكون في أي مكان على هذا المتصل ، ويمكننا أن نوصفه طبقا لمكانه ، وأن جميع المواقع محتملة ، ويمثل الاتزان الانفعالي الشخص الهادئ ، الرزين الثابت ، المنضبط ، غير العدواني ، المتفائل ، الدقيق (يونس ، ٢٠٠٥ : ٩٣٨).

ويرى عبد السلام عبد الغفار (١٩٧٨) أن الاتزان الانفعالي مرادف لمعنى الوسطية وأن مرونة الشخصية من مظاهر هذه الوسطية ، ويقصد بالوسطية الاعتدال في مجال الانفعالات والاعتدال في إشباع الحاجات البيولوجية والنفسية ، والاعتدال في تحقيق قيمة أو تحقيق ذلك الجانب من الشخصية الذي أهمله الآخرون وهو الجانب الروحي من الشخصية .
(الشعراوي ، ٢٠٠٣ : ١٠) .

ويرى ريان أن الاتزان الانفعالي هو حالة التروي والمرونة الوجدانية حيال المواقف الانفعالية المختلفة التي تجعل الأفراد الذين يميلون لهذه الحالة الأكثر سعادة ، وهدوءا وتفاؤلا ، وثباتا للمزاج ، وثقة في النفس . أما الأفراد الذين يعزفون عن هذه الحالة فلديهم مشاعر الدونية ، وتسهل إثارتهم ، ويشعرون بالانقباض والكآبة ، والتشاؤم ، ومزاجهم متقلب .
(ريان ، ٢٠٠٦ : ٣٨) .

ويرى سويف أن الاتزان الانفعالي مؤداه أن المقصود بالاتزان الانفعالي هو الإشارة إلى ذلك الأساس أو المحور الذي ينتظم جميع جوانب الشخصية النفسي التي اعتدنا أن نسميها بالانفعالات أو التقلبات الوجدانية من حيث تحقيقها لشعور الشخص بالاستقرار النفسي أو باختلال هذا الرضا وبقدرته على التحكم بمشاعره أو بإفلات زمام السيطرة من يديه .

وقد عرفت كامليا عبد الفتاح الاتزان الانفعالي بأنه الحالة التي يستطيع فيها الشخص إدراك الجوانب المختلفة للمواقف التي تواجهه ثم الربط بين هذه الجوانب وما لديه من دوافع وخبرات وتجارب سابقة من النجاح والفشل تساعده على تعيين وتحديد نوع الاستجابة وطبيعتها التي تتفق ومقتضيات الموقف الراهن وتسمح بتكييف استجابته تكييفا ملائما ينتهي بالفرد إلى التوافق مع البيئة والمساهمة الايجابية في نشاطها وفي نفس الوقت ينتهي إلى حالة من الشعور بالرضا والسعادة (أبو زيد ، ١٩٨٧ : ١٦٠ _ ١٦١) .

وخلاصة ما يراه الباحث بعد هذه التعريفات العديدة والمختلفة والتي يعود اختلافها إلى اختلاف وجهة نظر العلماء والباحثين إلى الاتزان الانفعالي نتيجة الأثر الواضح لمعتقدات وفلسفة وثقافة كل باحث منهم على حدة إلا أنها رغم ذلك كانت متفقة في كثير من الجوانب وقد ركزت هذه التعريفات على أن الاتزان الانفعالي يتضمن فكرة التوافق والتكامل

والاستقرار والوحدة النفسية بدرجاتها المختلفة كما يتضمن الأساس النفسي الذي يقوم على بناء الشخصية وقد أفادت هذه التعريفات الباحث في الوصول إلى تعريف الاتزان الانفعالي هو أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة ولديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات .

وللتعرف على الاتزان الانفعالي بشكل أكبر ، لابد من التمييز بينه وبين بعض المفاهيم الأخرى التي يكون التشابه معها كبيراً ، من هده المفاهيم ما يلي :

١) النضج الانفعالي :

وهو يقاس بمدى ابتعاد الفرد عن السلوك الانفعالي الخاص بمرحلة الطفولة واقترابه من سلوك الراشدين .

ويلاحظ أن مفهوم النضج الانفعالي أشمل وأوضح وأعم من مفهوم الاتزان الانفعالي ويعرف انجلش وانجلش النضج الانفعالي بأنه الدرجة التي يتخلى فيها الفرد عن السلوك الانفعالي المميز لمرحلة الطفولة ويظهر السلوك الانفعالي المناسب لمرحلة الرشد ، وتحدد هولنجورث الصفات الرئيسية للشخص الناضج في اثنتين :

ــ قدرته على التدرج في استجابته الوجدانية .

ــ قدرته على تأجيل بعض استجاباته (أبو زيد ، ١٩٨٧ : ١٦٦ــ ١٦٧) .

ومن أهم خصائص النضج الانفعالي ما يلي :

١) القدرة على التحكم في انفعالاته ، فلا يندفع ، ولا يتهور ، ولا يثور ، بل يرفض ما لا يريد ويفرض ما يشاء .
٢) القدرة على كبح جماح شهواته ، والسيطرة على نزواته ، فهو قادر على تأجيل لذاته العاجلة أو الإرضاء السريع لدوافعه من أجل أهدافه الآجلة .
٣) تناسب الانفعالات مع مثيراتها ، فلا يشطط في غضبه لأسباب تافهة فيسب ويشتم ويعتدي ويتجنى ، ولا يبالغ في خوفه أو غيظه فيرتجف ويتشنج .
٤) يتخلى عن أساليب السلوك الطفلية كالأنانية وحب التملك .

٥) هادئ ومتزن انفعاليا ، انفعالاته ثابتة ، بينما الشخص غير الناضج متقلب انفعاليا أو مذبـــذب في انفعالاته لا يستطيع التنبؤ بسلوكه الانفعالي .
٦) الاعتماد على النفس والقدرة على تحمل المسئولية .
٧) القدرة على الاحتمال : تحمل الأزمات والنقد والإحباط أو الفشل(المليجي ، ١٩٨٢ : ١٦٤).

٢) الأمن الانفعالي :

ويعني أن يشعر الفرد بدرجة مناسبة من الأمن النفسي والاطمئنان فالفرد الذي لم يشبع حاجته إلى الأمن والذي لا يشعر بالاستقرار والطمأنينة لا يستطيع أن يواجه الحياة بمشكلاتها وصعوباتها والتي تحتاج منا إلى جهد نفسي لمواجهتها مواجهة الشخص الآمن انفعاليا لأنه لا يستجيب عندئذ إلى الموقف الخارجي فقط بقدر ما تتدخل في استجابته مخاوفه ومناحي قلقـــه وأنواع الصراع التي يعاني منها (أبو زيد ، ١٩٨٧ : ١٦٦ــ ١٦٧) .

الاتزان الانفعالي والنضج :

مما لا شك فيه أن عامل النضج يكمن خلف ظهور أنماط انفعالية متعددة عند الفــرد ، فهناك انفعالات لا تلاحظها عند الأطفال ثم تظهر بعد ذلك عندما يصلون إلى مرحلـــة معينـــة من النمو ، ذلك أن النضج يزيد من التمايز في الإدراك وفي السلوك مما يساعد الفرد علـــى التعبير عن الانفعال بدقة أكبر (خليفة ، ب ت : ١٤١) .

والواقع أنه ليس هناك اتفاق نهائي بين علماء النفس عن تعريف النـــضج الانفعـــالي ومضمونه ، ولكن على وجه العموم يمكن التعرف على العناصر الآتيـــة التـــي تكـــون هـــذا المفهوم :

١) ملائمة الانفعال :

فالشخص الناضج يجب أن يستجيب الاستجابة المناسبة في الموقـــف المناســـب بـــالكم والكيف اللازمين ، فلا ينفجر ضاحكا في موقف جنائزي أو ينفجر غاضبا إذا لمسته بعوضة صغيرة ، فالانفعال يجب أن يتمشى مع الظروف الاجتماعية المحيطة ، ويجب أن يتناسب مع الموقف من حيث الكم والكيف وأن يتناسب مع كم المثير وكيفه .

٢) **الضبط الانفعالي :**

يتضمن مفهوم النضج الانفعالي قدرة الفرد على ضبط انفعالاته والتحكم فيها ، ويتضمن التحكم قدرة الفرد على إرجاء أو تأجيل إشباع دوافعه وحاجاته التي يشعر بها الآن ، وهناك التحكم في ضبط الإثارة نفسها بحيث لا يظهر السلوك الخارجي الظاهري في الحال ، وهناك الضبط بمعنى التحكم في مقدار الانفعال والخفض من شدته أو نغمته .

٣) **من خواص النضج الانفعالي أيضا غنى الانفعال وتنوعه وتمايزه :**

بحيث ينفصل كل انفعال عن بقية الانفعالات الأخرى ، وبحيث يكون واضحا ومتميزا عن غيره ، فالشخص الناضج انفعاليا يجب أن يحيا حياة انفعالية كلها غنى وثراء وغزارة ، وتنوع فلا تكون كل حياته على وتيرة واحدة ، فلا يكون غاضبا أو ثائرا على طول الخط أو سعيدا هائجا على الدوام .

الجدير بالذكر هنا أننا لا يمكن أن نزعم أن النضج الانفعالي معناه عدم وجود الانفعال على وجه الإطلاق ، بل إن الحياة الخالية من الانفعالات تعتبر حياة شاذة ، فنحن لا نستطيع أن ننكر وجود الانفعالات القوية ، ولكن المهم في النضج هو أن يتعلم الفرد كيف يعيش مع الانفعالات ، وأن يتعلم كيف يحتفظ بانفعالاته في المستوى المعقول ، وفي حدود المعقول ، فلا ثورة عارمة ولا بلادة تامة ، بل القدرة على توجيه انفعالات الفرد نحو الأهداف المتكاملة والايجابية في حياته من أجل المحافظة على حياته (العيسوي ، ٢٠٠٢ : ٤٢٧) .

سمات الاتزان الانفعالي لدى الفرد :

١) قدرة الفرد على التحكم في انفعالاته وضبط نفسه في المواقف التي تثير الانفعال وقدرته على الصمود والاحتفاظ هدوء الأعصاب وسلامة التفكير حيال الأزمات والشدائد .
٢) أن تكون حياته الانفعالية ثابتة رصينة لا تتذبذب أو تتقلب لأسباب ومثيرات تافهة .
٣) ألا يميل الفرد إلى العدوان وأن يكون قادرات على تحمل المسئولية والقيام بالعمل والاستقرار فيه والمثابرة عليه أطول مدة ممكنة .

٤) توازن جميع انفعالات الفرد في تكامل نفسي يربط بين جوانب الموقف ودوافع الشخص وخبرته .
٥) قدرة الفرد على العيش في توافق اجتماعي وتكيف مع البيئة المحيطة والمساهمة بايجابية في نشاطها بما يضفي عليه شعورا بالرضا والسعادة .
٦) قدرة الفرد على تكوين عادات أخلاقية ثابتة بفضل تحكمه في انفعالاته وتجميعها حول موضوعات أخلاقية معينة (أبو زيد ، ١٩٨٧ : ٢٢٧) .

طرق تحقيق الاتزان الانفعالي والقدرة على التحكم في الانفعالات :

هناك بعض القواعد أو المبادئ المقترحة في هذا الصدد ، والتي يمكن من خلالها التحكم والسيطرة في الانفعالات ومنها ما يأتي :

١) التعبير عن الطاقة الانفعالية في الأعمال المفيدة ، حيث يولد الانفعال طاقة زائدة في الجسم تساعد الفرد على القيام ببعض الأعمال العنيفة ، ومن الممكن أن يتدرب الفرد على القيام ببعض الأعمال الأخرى المفيدة لكي يتخلص من هذه الطاقة .
٢) تقديم المعلومات والمعارف عن المنبهات المثيرة للانفعال حيث يساعد ذلك على إنقاص شدة الانفعال وبالتالي التغلب على الاضطراب الذي يحدث للأنشطة المتصلة به ، فالطفل الذي يخاف من القطط مثلا يمكن مساعدته على التخلص من ذلك عن طريق تزويده ببعض المعلومات التي تقلل من هذه الحالة لديه .
٣) محاولة البحث عن استجابات تتعارض مع الانفعال ، فإذا شعر الفرد نحو شخص ما بشيء من الكراهية لأسباب معينة عليه أن يبحث عن أسباب أخرى إيجابية يمكن أن تثير إعجابه بهذا الشخص وتغير اتجاهه نحوه .
٤) عدم تركيز الانتباه على الأشياء والمواقف المثيرة للانفعالات ، فإذا لم يستطع الفرد التحكم في انفعالاته عن طريق البحث عن الجوانب الإيجابية والسارة في الشيء مصدر الانفعال يمكنه أن يغير اهتمامه عن هذا الشيء إلى الأشياء والموضوعات التي تساعده على الهدوء والتخلص من انفعالاته وتوتراته .
٥) الاسترخاء : يحدث الانفعال عادة حالة عامة من التوتر في عضلات الجسم وفي مثل هذه الحالات يحسن القيام بشيء من الاسترخاء العام لتهدئة الانفعال وتناقصه تدريجيا .

٦) عدم الحسم وإصدار الأحكام في الموضوعات والأمور المهمة أثناء الانفعال ، ففترة الانفعال تمثل حالة من عدم التوازن لذلك يفشل الفرد في رؤية الأمور بشكلها الصحيح ، وبالتالي تكون أحكامه غير صحيحة (السيد وآخرون ، ١٩٩٠ : ٤٩٢) .

٧) أن يدرس الإنسان " كل مثقف " ما يستطيع تعلمه عن الحياة النفسية الانفعالية للإنسان عموما ، وبذلك يعرف الإنسان مواطن قوته وضعفه ، كما علم دوافع السلوك ومظاهر الانفعالات وبعض العمليات الإدراكية المصاحبة لذلك .

٨) أن يتعلم الإنسان كيف يسيطر على تعبيراته الانفعالية الظاهرية التي تخضع للضبط الإرادي ، لذا كان الخلق بالتخلق والطبع بالتطبع والعلم بالتعلم والحلم بالتحلّم والصبر بالتصبر .

٩) أن يبتعد الإنسان قدر الإمكان عن المواقف المثيرة للانفعالات الحادة والسيئة غير الخلقية ، وكذلك ينبغي تجنب الأشخاص الذين يسببون التوترات الانفعالية السيئة ، لأن وجود الإنسان في مواقف الإثارة والاستثارة يتطلب مزيدا من القوة الكابحة لنجاح الضبط الانفعالي الإرادي ، وهذا ما لا يمكن ميسورا لكل إنسان ، فالوقاية هنا تتمثل بالابتعاد عن المواقف الحرجة الدافعة لانفعالات غير مرغوبة ، خير من الوقوع بتلك المواقف المثيرة ثم محاولة الخروج منها بسلام .

١٠) أن يحاول الإنسان إذا وجد نفسه في مواقف طارئة مفاجئة مثيرة أن يسحب نفسه انسحابا نفسيا بتغيير الأجواء المهيمنة عليه انفعاليا (الهاشمي ، ١٩٨٤ : ١٧٦) .

١١) حاول إثارة استجابات معارضة للانفعال : ينجح بعض الناس في التخلص من الخوف إذا لجأوا إلى الصفير أو الغناء ، وذلك لأن هذه الأعمال تحدث في النفس حالة من الرضا والسرور وهي حالة معارضة لحالة الخوف ، ولذلك لا يلبث الخوف أن يزول تدريجيا .

١٢) تعلم أن تنظر إلى العالم نظرة مرحة : إنك تستطيع أن تتغلب على كثير من الانفعالات الشديدة إذا حاولت أن تبحث في المواقف التي تثير انفعالك عن عناصر يمكن أن تثير ضحكك أو سخريتك أو سرورك (زيدان ، ١٩٨٤: ١٠٢) .

الإسلام والاتزان الانفعالي :

حيث إن القرآن ذكر الطمأنينة على أنها هي الاتزان الانفعالي وأعلى درجات السعادة والاطمئنان والاستقرار في الدنيا والآخرة هي الإيمان بالله تبارك وتعالى لقوله تعالى " الَّـذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ ۗ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ " (الرعد : ٢٨)

و حقت لتلك القلوب أن تطمئن وتسعد لصلتها بربها ، وتطمئن لشعورهم بقربها له وتسكن وتستأنس قلوبهم بذكر الله وتوحيده فلا يشعرون بقلق واضطراب من سوء العقاب ، وجيء بصيغة المضارع لإفادة دوام الاطمئنان واستمراره ، وهناك آيات كثيرة تحدثت عن الطمأنينة في القرآن الكريم بصور متعددة منها : قول الله تعالى " يَا أَيَّتُهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّة ، ارْجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَرْضِيَّةً " (الفجر ٢٧ ــ ٢٨)

أي يأيتها النفس الطاهرة الزكية ، المطمئنة بوعد الله ، المطمئنة في السراء والضراء ، وفي البسط والقبض ، وفي المنع والعطاء المطمئنة فلا ترتاب ، المطمئنة فلا تنحرف ، المطمئنة فلا تتلجلج في الطريق (مرسي ، ١٩٨٣ : ٢٧).

والتي لا يلحقها اليوم خوف ولا فزع ارجعي إلى رضوان ربك وجنته ، راضية بما أعطاك الله من النعم ، مرضية بما قدمت من عمل (الصابوني : ٥٥٩) .

وإن الإسلام دعا إلى ضبط الانفعالات وتحبيب الانفعالات الإيجابية مثل كظم الغيض والحب والرحمة والشفقة والتوكل و الود والبعد عن الانفعالات السلبية المنفرة كالغضب والانتقام و الكراهية والحقد ،ودعا إلى القضاء على جذور الانفعال المرضي ومسبباته ، مما يلعب دور هاما في تحقيق الاتزان الانفعالي لدى الفرد وهذا يتبين من خلال النصوص التالية:

دعا الإسلام المسلم إلى كظم الغيظ حيث يقول الله تعالى في محكم التنزيل "الّـذِينَ يُنفِقُونَ فِي السَّرَّاء وَالضَّرَّاء وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ " . (آل عمران : ١٣٤) .

و دعا الإسلام إلى اليسر في التعامل مع الناس والرفق بهم والتلطف معهم وهذا كله من شأنه أن يخفف من التعرض للانفعال : لقول النبي صلى الله عليه وسلم " إن الله يحب الرفق في الأمر كله " (رواه البخاري : ٦٠٩٣).

ودعا الإسلام إلى عدم الغضب والحذر منه عن أبي هريرة ــ رضي الله عنــه ــ أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال " ليس الشديد بالصرعة ، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب" (رواه البخاري : ٢٨١٦) .

ودعا الإسلام إلى التوكل على الله وعدم الجزع والقنوط لقول الله تعــالى " قُــل لَّــن يُصِيبَنَآ إِلاَّ مَا كَتَبَ ٱللَّهُ لَنَا هُوَ مَوْلاَنَا وَعَلَى ٱللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ ٱلْمُؤْمِنُونَ " (التوبة : ٥١).

ونهى الإسلام عن الألفاظ الجارحة والبذيئة وبين أنها مدخل لكثير مــن الانفعــالات السلبية مثل الغضب والحقد والكره لقول الله تعالى " وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُواْ الَّتِي هِــيَ أَحْــسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنزَغُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا " (الإسراء : ٥٣) .

ونهى الإسلام عن السخرية و التنابز بالألقاب التي تعتبر هي التي تستثير كثير مــن الانفعالات السلبية كالحقد والكره لقول الله تعالى " يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِــنْ قَــوْمٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِنْ نِسَاءٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ ۖ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُــسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ ۖ بِئْسَ الِاسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ ۚ وَمَنْ لَمْ يَتُبْ فَأُولَــٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ " . (الحجرات : ١١) .

هذه بعض الآيات والأحاديث وبعض نصائح الدين الإسلامي التي تدعو إلى البعد عن الانفعالات السلبية والتمسك بالانفعالات الايجابية لكي يتحقق لــدى الفــرد المــسلم الاتــزان الانفعالي و لتحقيق الصحة النفسية والطمأنينة ، لأن الله هو الذي خلقنا وهــو أعلــم بالــذي يحقق لنا التوافق النفسي والاتزان الانفعالي والسعادة في الدنيا والآخرة وهو قــادر علــى أن يضع لنا الدواء المناسب ، ولو استعرضنا ما في هذا المنهج الرباني من أحاديث وآيات التــي تدعو لهذا لما وسعنا ذلك لأنه لا تكاد تخلو من الدعوة إلى فضيلة أو تنهى عــن رذيلــة ، و كل ذلك يساعد على تحقيق الاتزان الانفعالي لدى الفرد .

فالإسلام يدعو إلى ضبط الانفعالات والتحكم فيها وعدم قمعها ، وإن إتبــاع مــنهج الإسلام يحقق كل ذلك لقول الرسول صلى الله عليه وسلم " تركت فيكم ما إن تمسكتم به لــن تضلوا بعدي أبدا كتاب الله وسنتي " وهذا جامع لكل الأمور .

المحور الثاني : اتخاذ القرار .

تمهيد:

إن عملية اتخاذ القرار من المهام الأساسية في الأجهزة الإدارية العامة سواء كان مدنية أو عسكرية أو أمنية ، ويتوقف عليها نجاح الأجهزة وتحقيق أهدافها الأساسية ، ومن هذا المنطلق أصبح التركيز في العمليات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات ومناهجها المتبعة والعوامل المؤثرة عليها ، لذلك تعتبر عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية .

وإن القدرة على اتخاذ القرار من أهم العناصر وأكثرها أثرا في حياة الفرد أو المنظمات ، ففي حيات الأفراد تبرز أهمية القرارات في كون الفرد يتخذ يوميا العديد من القرارات المتعلقة بشخصه أو بأسرته أو بمن حوله . أما في حياة المنظمات فإن القرارات تعتبر جوهر عمل القيادات . وهي نقطة الانطلاق بالنسبة لكافة الأنشطة والتصرفات التي تتم داخل المنظمات أو التي تتم في إطار علاقتها مع البيئة الخارجية (أبو حلو ، ٢٠٠٨ : ٨).

وإن اتخاذ القرارات من المهام الجوهرية والوظائف الأساسية لضابط الشرطة ، وإن مقدار النجاح الذي تحققه أية منظومة أمنية ، إنما يتوقف في المقام الأول على قدرة وكفاءة الضباط وفهمهم للقرارات الإدارية والأمنية ، وأساليب اتخاذها، وبما لديهم من مفاهيم تضمن رشد القرارات وفاعليتها، وتدرك أهمية وضوحها ووقتها، وتعمل على متابعة تنفيذها وتقويمها.

وإن القدرة على اتخاذ القرار ومتابعة خطوات تنفيذه تنمي لدى الضابط الإثارة و التشويق ، وتضفي على عمله الحيوية والنشاط ، وإن صحة الفرد النفسية ونضجه العقلي و اتزانه الانفعالي أمر مهم في عملية اتخاذ القرارات السليمة ، وقدرته على المخاطرة ، وتحمل تبعات قراراته الخاطئة ، وما يترتب عليها من عواقب سيئة ، فليس جميع قراراتنا صائبة وذات مردود إيجابي.

تعريف اتخاذ القرار :

القرار لغة : " كلمة تعني الإعلان عن إرادة محددة لصانع القرار بشأن ما يجب وما لا يجب فعله ، للوصول بوضع معين ، أو موقف معين إلى نتيجة محددة ونهائية .
ويعرف اتخاذ القرار بأنه : " الاختيار المدرك بين عدد من البدائل المحتملة لتحقيق هــدف أو أهداف محددة مصحوبا بتحديد إجراءات التنفيذ " (كلوب ، ٢٠٠٨ : ٨) .

وتعتبر كلمة قرار مشتقة من أصل لاتيني معناه " البت النهائي " و"الإرادة المحددة ".
ويمكن القول بأن اتخاذ القرار عبارة عن التصرف الإنساني في مواجهة موقف معين ، كمــا أنه عملية ديناميكية تعبر عن التفاعل بين عناصر القرار وأهدافه ، والقــرار لــيس متعلقــا بلحظة اتخاذه فحسب ، بل هو امتداد للماضي في شكل بيانات ومعلومات ، كما أنه تفاعل مع الحاضر في صورة سلوك إرادي ضروري ليبعث النشاط اللازم لمقابلة الموقــف (توفيــق وسليمان، ١٩٩٥ : ٦٧).

ويعّرف القرار في اللغة العربية هو ما قر عليه الرأي من الحكم في مسألة ما .
وينظر إلى عملية اتخاذ القرار على أنها عملية عقلية واعية ومركبة يتم خلالها اختيــار أحــد البدائل بهدف الوصول إلى حل لمشكلة ما ، ويبدو أن عملية اتخاذ القرار تتشابه مــع عمليــة حل المشكلات لدرجة أن بعض الباحثين دمج بينهما(الزغول والزغول ، ٢٠٠٣ : ٣١٤) .

يعّرف أيضا اتخاذ القرار : " أنه تلــك العمليــة المبنيــة علــى الدراســة والتفكيــر الموضوعي الواعي للوصول إلى قرار وهو الاختيار ما بين بندين " (حــسين والــساعد ، ٢٠٠١ : ١٧) .

وقد عرفه المجلس الدولي المصري القرار الإداري بأنه : " إفصاح عن إرادة الإدارة المنفردة الملزمة للأفراد بمالها من سلطة عامة ، والذي يصدر فــي الــشكل الــذي تتطلبــه القوانين واللوائح ، وذلك بقصد إحداث أثر قانوني متى كان ممكنا وجــائزا قانونــا ، وكــان الباعث عليه ابتغاء مصلحة عامة . " (كنعان ، ١٩٩٢ : ٧٦) .

ويعرف الذهبي: اتخاذ القرار على أنه العملية التي بمقتضاها تــتم المفاضــلة بــين مجموعة من الاختيارات المتاحة ثم اختيار أحدها بسبب الأفضلية في تحقيق الأهــداف التــي يتبعها متخذ القرار بأعلى كفاية وفاعلية وضمن معطيات بيئية معينة (موسى، ٢٠١٠ : ٣٠).

ويعرف أيضا اتخاذ القرار بأنه استجابة فعالة تــوفر النتــائج المرغوبــة للحالــة أو الحالات المحتملة التي تشمل الظواهر الاجتماعية والفردية ، والتي تستند إلى حقــائق وقــيم تؤدي إلى اختيار أفضل البدائل المناسبة لمواجهة الحالة أو الحالات المحتملــة (الــسعدني ، ٢٠٠٨ : ٧٨) .

ويرى والتر كاست أن اتخاذ القرار بأنها عملية إنهاء عدم التأكد الإداري عن طريــق اختيار أفضل البدائل أو الوسائل المتاحة لتحقيق الأهداف (مسعود ، ٢٠٠٨ : ٤١) .

وفي الإطار ذاته يرى (Health ,et.al.1987, pp. 821 _833) أن عملية اتخاذ القرار هي عملية إصدار رأي أو حكم لمواجهة موقف ما ، أو لحل مــشكلة مــا ، أو لحــسم قضية ما ، حيث يقوم الفرد باتخاذ القرار من خلال عملية انتقاء أو اختيار منطقي بين حلــول أو آراء بديلة ، وفقا للأحكام التي تتسم وقيم هذا الفرد (محمد ومحمد ، ٢٠٠٠ : ١٣٦) .

ويعرف هاريس اتخاذ القرار على أنه دراسة تحديد واختيار البدائل اعتمادا على قــيم وتفضيلات متخذ القرار ، ويتضمن عمل القرار على أن تكون هنــاك خيــارات بديلــة يــتم اعتبارها ، وفي مثل هذه الحالة لا نريد تحديد أكبر عدد ممكن من البدائل فحــسب ، وإنمــا اختيار البديل الذي قد يفيد أهدافنا ورغباتنا وأسلوب حياتنــا بــشكل أفــضل (الريمــاوي وآخرون ، ٢٠٠٤ : ٣٣١).

ويعرف أيضا اتخاذ القرار على أنه هو مجرد الاختيار المقترح الــذي يتــضح مــن الخبرات السابقة ، ويستقر رأي المقرر على أفضل المقترحات المحتاجة بعد الأخذ بالحــسبان كافة ما يحيط بالمشكلة من عوامل مادية ومعنوية (شعيبي ، ٢٠٠٩ : ٦) .

ويرى ماكلوري أن اتخاذ القرار هي العملية التي تتعلق بالحصول علـــى المعلومـــات والسيطرة عليها واستخدامها لتحقيق بعض الأهداف (العتيبي ، ٢٠٠٧: ٧).

ويقصد بعملية اتخاذ القرار تحليل وتقييم كافة المتغيرات المـــشتركة التـــي تخـــضع للتدقيق والتمحيص لإدخالها وإخضاعها للقياس العلمي من خلال معـــادلات البحـــث العلمـــي والنظرية العلمية والأساليب الكمية والإحصائية بغرض الوصول إلى حل أو نتيجة ومـــن ثـــم الخروج بتوصيات واستنتاجات لتطبيق هذه الحلول (الهذلي ، ٢٠٠٢: ٥١) .

ويرى البذري اتخاذ القرار أنه يتمثل في اختيار أحد البدائل أو الحلول المطروحـــة . والذي يرى متخذي القرار أنه أفضلها و أكثرها واقعية وقابلية للتنفيـــذ والتطـــابق وتطابقـــا وتماشيا مع المعايير المتفق عليها (أبو حلو ، ٢٠٠٨ : ١٥) .

ويعرف أيضا اتخاذ القرار هو اختيار بديل من بين عدة أبدال يتم بعده دراسة موســـعة وتحليلية لكل جوانب المشكلة موضوع القرار (حرز الله ، ٢٠٠٧ : ٧) .

ويعرف السلمي اتخاذ القرار هو بالدرجة الأولى عملية عقلانية رشيدة تتبلـــور فـــي عمليات فرعية ثلاث هي :البحث والمفاضلة أو المقارنة بين البدائل والاختيـــار (الـــسلمي ، ١٩٨٨ : ٢٥٥) .

أما هاريسون فقد عرف عملية اتخاذ القرارات بأنها إصدار حكم معين ، على الفـــرد أن يتخذه في موقف ما ، قبل مرحلة الفحص الدقيق للبدائل المختلفة التي يمكن إتباعها (جابر ، ١٩٨٤ : ٩٧).

وتعرف عملية اتخاذ القرار ما هي إلا وسيلة اختيار مـــدرك واع لأحـــسن البـــدائل المتاحة ، المحقق لأكبر عائد أو أقل كلفة أو محققا الأهداف المطلوبة (زويلف والعـــضايلة ، ١٩٩٦ : ٢٥٧) .

ويرى العديلي أن عملية اتخاذ القرارات تعني الطريقة المنظمة لمواجهة المشكلات لمواجهة المشكلات والمواقف أثناء العمل عن طريق توفير المعلومات الدقيقة والجيدة وإيجاد البدائل المناسبة واختيار البديل الأفضل من بينهما في سبيل تحقيق الهدف (الأهداف) المرغوبة حسب الموقف وظروفه (العديلي ، ١٩٩٣ : ٤٣٩) .

ويرى أبو معمر أن اتخاذ القرار هي عملية اختيار حذر لبديل من بين مجموعة بدائل بحيث يحقق هذا لبديل أقصى عائدا باستخدام نفس الموارد (أبو معمر ، ٢٠٠٦ : ١) .

ويرى الباحث أن اتخاذ القرار" هو اختيار أفضل البدائل المتاحة ، وهذا الاختيار يتم بعد دراسة شاملة وتحليلية لجميع جوانب المشكلة وموضوع القرار " .

أنواع القرارات :

تتباين وجهات النظر في اختيار الأسس التي يتم بموجبها تصنيف القرارات الإدارية أو تعداد أنواعها ، فهناك من يميز بينها وفقا للجهد المبذول في اتخاذها ، فيقسمها إلى قرارات مبرمجة وقرارات غير مبرمجة ، وهناك من يميز بينها وفقا لطريقة اتخاذها فيصنفها إلى قرارات ديمقراطية وقرارات بيروقراطية أما الذين يهتمون بمحتواها ومضمونها ومدى عموميتها وشموليتها ، فيميزون بين القرارات الفردية والقرارات التنظيمية ، ويظل آخرون ممن يميزون بين القرارات الأولية والقرارات القطعية وفقا لقوتها ، وكذلك فريق آخر يفرق بين القرارات تبعا للظروف المحيطة بها أو الوقت الذي يستغرقه اتخاذها علما بأن هذه التقسيمات تخضع للتداخل فيما بينها .

وفيما يلي تعريف بأهم أنواع القرارات الإدارية لما لها من أهمية في تحديد الأساليب والأطر التي تعتمد في اتخاذ كل نوع منها :

١) **أنواع القرارات طبقا لإمكانية برمجتها وتشمل** :

ـ القرار المبرمجة : وهي التي تتعلق بالمسائل الإدارية البسيطة وغير المعقدة وذات الطابع الروتيني القابل للتكرار ولا تحتاج لجهد كبير للبث فيها .

ـ القرارات غير المبرمجة : وهي التي تتعلق بقضايا معقدة وغير متوقعة وتحتاج إلى دراسات مكثفة ودقيقة (الزهراني ، ٢٠٠١ : ١٦) .

٢) أنواع القرارات طبقا لأهميتها :

ـ القرارات إستراتيجية :

هي القرارات غير التقليدية التي تتصل بمشكلات إستراتيجية ذات أبعاد متعددة وعلى جانب كبير من التعقيد والعمق ، فهده المشكلات يصعب مواجهتها بقرار فوري ، ولذلك تعد هده القرارات مسبقا قبل ظهور الحالات الطارئة لتحديد كمية التصرف حيال هده المشكلات . وفي هدا النوع من القرارات لا يستأثر فرد واحد بالرأي ، ولكن يتم تسخير جميع الإمكانات والتخصصات في سبيل اتخاذ هده القرارات . وعادة يتم اتخاذ القرارات الإستراتيجية و إعداد الخطط الإستراتيجية لمواجهة الحالات الطارئة المحتملة من قبل المستويات القيادية العليا والوسطى ، لأن ذلك يتطلب ثقافة واسعة وجهدا ذهنيا كبيرا (الهذلي ،٢٠٠٢ : ٥٣) .

ـ القرارات التكتيكية :

هي قرارات يتم اتخاذها من أجل تنفيذ القرارات الإستراتيجية ، وربما يتطلب تنفيذ قرار استراتيجي واحد اتخاذ عدة قرارات تكتيكية ، وهي قرارات يمكن تنفيذها في فترة زمنية قصيرة ولا تتطلب تعمقا فكريا ولا إبداعيا ، بل تستخدم فيها توجيهات وإجراءات وقواعد جاهزة مسبقا ، وهي تشبه القرارات المبرمجة وتشترك معها في كثير من الخصائص .
(الزغول والزغول ، ٢٠٠٣ : ٣٣١).

ويتميز هذا النوع من القرارات بأنه يتخذ لفترة زمنية قصيرة وعادة ما تكون سنة . وتختص الإدارة الوسطى باتخاذ هذا النوع من القرارات (صالح ، ٢٠٠٤ :١٣).

ـ القرارات الروتينية :

وهي قرارات متكررة ، وتتعلق غالبا بالأعمال الجارية والمعتادة فلا تؤثر في التنظيم تأثيرا مباشرا ويمكن البت فيها بناءا على التجارب والخبرات السابقة ، وهذه القرارات تصدر عادة بطريقة فورية وتلقائية فلا تحتاج إلى دراسة أو بحث ، وتظهر عادة في نطاق الأعمال الكتابية وغير المقننة ، ومثالها القرار بمنح إجازة لأحد العاملين في الجهاز الأمني أو قرارات متابعة الحضور والانصراف والغياب وتوزيع العمل . (كلوب ، ٢٠٠٨ : ٢٢) .

٣) أنواع القرارات من حيث تكوينها :

ــ قرارات بسيطة :

هي القرارات التي تصدر بصورة مستقلة غير مرتبطة بعمل آخر ، وذات أثر قانوني سـريع كتعيين فرد في الخدمة .

ــ قرارات مركبة :

هي القرارات التي يدخل في تكوينها عملية قانونية متعددة الجوانب والأبعاد ، أو تـتم علـى مراحل متتابعة ، كإرساء مزاد أو مناقصة عامة ، وترتبط هذه القرارات بأعمال إدارية سابقة أو لاحقة (الهذلي ، ٢٠٠٢ : ٥٥) .

٤) أنواع القرارات وفقا لظروف اتخاذها :

ــ حالات التأكد :

وتعني هذه الحالة أن جميع البيانات والمعلومات التي يحتاج إليها صانع القرار متاحة ويمكـن الحصول عليها ن فالمديرين لديهم كافة البيانات عن ظروف التـشغيل والإنتـاج والمـوارد والتكاليف والعقود والاتفاقات ، وبالتالي فإن متخذ القرار لديه حالة من الاعتقاد التام بأن حالة ما أو موقف معين سوف يحدث على وجه التأكيد وهنا تكون مهمة متخذ القرار اختيار البديل الذي ينتج عنه أكبر منفعة (المغربي ، ٢٠٠٢ : ١٢٠) .

ــ حالة المخاطرة :

وتشير هذه الحالة إلى أن ما سيجري في المستقبل ليس تحت سيطرة التأكـد ، فالمعلومـات والبيانات غير كافية ولذا فمتخذ القرار يحتاج إلى بيانات عن الماضي إلى جانب حاجته إلـى التقدير والتوقع وبالتالي الاعتماد على الاحتمالات المتوقعة لحدوث كل حالة بناء علـى آراء الخبراء والمختصين (طعمة ، ٢٠١٠ : ٣٢) .

ــ القرارات في حالة عدم التأكد التام :

وهي القرارات التي غالبا ما تقوم بها الإدارة العليا عندما ترسم أهـداف المـشروع العامـة وسياسته ويصعب على الإدارة تحديد الظروف المتوقع وجودها أو حدوثها بسبب عدم تـوافر

المعلومات والبيانات الكافية وبالتالي صعوبة التنبوء بهـا وهنـا تـستخدم معـايير خاصـة ومتعارف عليها في دنيا الأعمال التجارية (مشرقي ، ١٩٩٧ : ٣٧) .

٥) **القرارات وفقا لأسلوب اتخاذها :**

ــ القرارات الكيفية " الموضوعية " : وهذا النوع يتم اتخاذه بالاعتماد على الأساليب التقليدية كالتقدير الشخصي للمدير متخذ القرار وخبراته وتجاربه ودراسته للمشكلة .

ــ القرارات الكمية " المعيارية " : وهذه القرارات يتم اتخاذها بالاعتماد على قواعد وأسـس علمية مدروسة (الزهراني ، ٢٠٠١ : ١٦) .

٦) **القرارات من حيث المضمون والمحتوى :**

ــ القرارات التنظيمية : وهي التي يتخذها المدراء في حدود سلطاتهم الرسمية ، وتتعلق عادة بالأمور التي تسير العمل وتدفعها إلى الأمام .

ــ القرارات الشخصية : فلها علاقة بالمدير كفرد وليس كعضو في المؤسسة ، ومن أمثلتهـا المدير قرار المدير أخذ إجازة أو الاستقالة من العمل ، وهذه القرارات لا تفوض مـن قبـل المدير بينما يمكن تفويض القرارات التنظيمية ، وفي الواقـع تتـأثر القـرارات التنظيميـة والشخصية وتؤثر في بعضها البعض (عليان ، ٢٠١٠ : ٧٠) .

٧) **القرارات وفقا للنمط القيادي لمتخذها وتشمل :**

ــ القرارات الفردية " الاتوقراطية " :

هي قرارات تتخذ بالإرادة المنفردة للقائد أو المدير ، وبالتالي يتصدى هو فقط للمشكلة ويضع بنفسه حلها ، ويتخذ قراره بمضمون الحل ، ويطلب من مرؤوسيه تنفيذ هذا القـرار ، وهـذا النوع من القرارات يتجاهل رأي المرؤوسين ورد فعلهم ومدى اقتناعهم بهذا القـرار ، وقـد أثبتت الدراسات التي أجريت بالولايات المتحدة عدم صحة هذا النوع مـن القـرارات ، وأن المدير الذي يتخذ مثل هذا القرار ينقصه بعد النظر والحكم الصائب والقدرة على التكيف مـع المواقف الإدارية ومواجهتها ، وأن الآثار المترتبة على هذا النوع من القرارات آثار سـلبية

تقضي على روح المبادأة والحماسة للعمل ، وتدعو لسلبية المرؤوس وعدم ثقتهم في أنفسهم وعدم إحساسهم بتحمل مسئولية ما يؤدونه من أعمال (عبد الله ، ١٩٨٦ :١٤٦) .

٨) **أنواع القرارات من حيث قابليتها للإلغاء :**

ـ القرارات الأولية : وهي التي يمكن معارضتها والطعن فيها والمطالبة بإلغائها وتعويض المتضررين من جراء تطبيقها (كلوب ، ٢٠٠٨ : ٢٥) .

ـ القرارات القطعية : وهي القرارات النهائية الصادرة من الجهات العليا والتي لا يمكن الطعن فيها أو الاعتراض على تنفيذها وغير القابلة للنقاش أو التعديل (الهذلي ، ٢٠٠٢ : ٥٦) .

أساليب اتخاذ القرار :

تتعدد الأساليب المساعدة لاتخاذ القرارات الإدارية من الأسهل إلى الأصعب من حيث الجهد والوقت والتكلفة ، ويعد الحدس والتخمين والرأي الشخصي إزاء حل معين لمشكلة قائمة أسهل وسائل اتخاذ القرارات ، وتتدرج بعد ذلك هذه الوسائل في الصعوبة لتصل إلى استخدام الطرق العلمية والرياضية المعقدة ، ويتوقف استخدام هذه الأساليب دون الأخرى على طبيعة المشكلة وعلى تقدير القائد أو المدير الإداري ، ويمكن القول أنه لا يوجد أسلوب أو مجموعة من الأساليب تعتبر أفضل من غيرها يمكن تطبيقها في شتى الظروف ، بل إن كل ظرف يملي نوع الأسلوب الذي يمكن تطبيقه ، أي إن اختيار أسلوب دون آخر يتوقف على عدة عناصر مثل :

رأي المدير أو القائد وتقديره للموقف ، طبيعة المشكلة أو الظروف الراهنة (العمري ، ٢٠٠٠ : ٦٤) .

ويمكن تقسيم أساليب اتخاذ القرار إلى قسمين هما :
الأساليب التقليدية والأساليب العلمية " الكمية "

أولا : الأساليب التقليدية :

١) الخبرة :

يمر المدير متخذ القرار بالعديد من التجارب أثناء أدائه لمهامه الإدارية يخرج منها بدروس مستفادة من النجاح والفشل وهده الدروس المستفادة من التجارب الماضية غالبا ما تكسب متخذ القرار مزيدا من الخبرة التي تساعده في الوصول إلى اتخاذ القرارات السليمة ، ولا تقتصر الخبرة على خبرة المدير متخذ القرار ، بل يمكنه الاستفادة من خبرات المديرين الآخرين وتجاربهم في حل المشكلة الإدارية ، والاستفادة من خبرات المديرين السابقين الذين أحيلوا على التقاعد ، وعادة ما يستخدم أسلوب الخبرة في القرارات المتكررة والبسيطة .
(السبيعي ، ٢٠٠٣ :٣٩) .

٢) الحكم الشخصي أو البديهي :

يعد هذا الأسلوب في اتخاذ القرارات من الأساليب الجدلية نظرا ؛ لأنه أسلوب غير علمي قياسا بالأساليب الكمية . ولعل من دواعي استخدام هذا الأسلوب " اختلاف طبيعة المشكلات والمواقف التي يتعرض لها المدير وخاصة المواقف الإنسانية المتمثلة في قياس الاحتياجات والعواطف الإنسانية " (الرشيدي ،٢٠٠٠ : ٤٠) .

٣) الآراء :

وفي هذا الأسلوب يقوم المدير بعرض قراره المبدئي على زملائه في العمل لأخذ وجهة نظرهم حول إقراره أو تعديله أو حتى صرف النظر عنه وتشمل هده الآراء والاقتراحات تلك التي يقدمها زملاء المدير أو التي يقدمها المستشارون والمتخصصون والتي تساعد في إلقاء الضوء على المشكلة محل القرار وتمكن المدير من أخذ البديل الأفضل (المزيد ،١٩٩٨ : ٦٩) .

٤) الحقائق :

تعد الحقائق قواعد ممتازة في اتخاذ القرار ، وحين تكون الحقائق متـوافرة فـإن القـرارات المتخذة ذات منطقية تصبح ذات منطقية قوية ، غير أن المشكلة تكمن في أن هده الحقائق قـد لا تكون متوافرة عند متخذ القرار في كل وقت إزاء موقف معين ، الأمر الذي يدفع المـدير أحيانا إلى اتخاذ رغم عدم توافر الحقائق والأدلة المؤيدة . هذا بالإضافة إلى أنـه حتـى لـو توافرت الحقائق فإن اختيار الصالح منها لاعتماده في اتخاذ القرارات لا يغني عـن الحكـم الشخصي والقدرة على التصرف من قبل متخذ القرار (الرشيدي ، ٢٠٠٠ : ٤٠) .

ثانيا : الأساليب العلمية " الكمية " :

تزداد أهمية الأساليب والنظريات العلمية التي تسهم في ترشيد عملية اتخـاذ القـرار ومع كثرتها فإن أهمها ما يلي :

١) الاحتمالات :

تعتمد عملية اتخاذ القرار الأمثل على قياس الاحتمالات ، والاحتمال درجة اعتقاد في حدث ما وقيمة تبدأ من الصفر إدا كان الموقف مستحيل الحدوث وقـد تكـون(١) إذا كـان الموقف متوقع الحدوث بنسبة (١٠٠%) أي مؤكد ، وتتضمن :

ــ عمليات ماركوف : تعد من العمليات الرياضية الهامة التي يمكن استخدامها في اتخاذ عـدد من القرارات الإدارية .

ــ شجرة القرارات : تمثيل بياني يظهر تتابع الأحداث المحتملة والمتوقع حدوثها و مـن ثـم اتخاذ القرار المناسب لها .

ــ مصفوفة القرارات الخطرية : تعكس عملية اتخاذ القرارات الخطرية وجـود معلومـات جزئية غير كاملة أمام متخذ القرار وتستخدم تلك المعلومات المحدودة في حساب احتمـالات وقوع البديل تحت الظروف (موسى ، ٢٠١٠ : ٤٤) .

٢) بحوث العمليات :

تهدف بحوث العمليات إلى تطبيق الأسلوب العلمي على دراسة الاحتمـالات فـي أي مشكلة من المشاكل الإدارية بقصد تحقيق الهدف المطلـوب ويـرى miller & star أنهـا تطبيق الوسائل والطرق العملية لحل المشكلات الإدارية في المواقف المعقـدة . والأسـلوب

العلمي يفترض وجود عناصر معينة و إتباع خطوات علمية محددة تتمثل في وجود شخص أو جهة معينة تشعر بوجود المشكلة الإدارية ، وإن يكون هناك أكثر من بديل متاح لحل هده المشكلة ، وان يكون هناك أهداف أو نتائج يرغب الشخص أو الجهة المعينة تحقيقها ، وأن يكون هناك متغيرات يمكن لمتخذ القرار السيطرة عليها وأخرى يصعب السيطرة عليها أو التحكم فيها ، وأن يكون هناك قيود وضغوط يتم في ظلها اتخاذ القرار (السبيعي ، ٢٠٠٣ : ٤٠) .

٣) نظرية المباريات :

تعد نظرية المباريات من الأدوات التي تفيد الإدارة في اتخاذ القرارات وهي بمناسبة تنافس بين منظمتين أو أكثر وتعمل بتفكير عقلي رشيد ، وتسعى إلى بيان الحل الأمثل الذي تتبناه الإدارة في موقف معين من أجل تحقيق أكبر كسب ممكن وتخفيض الخسائر وعادة يكون نجاح طرف معين على حساب الطرف الآخر ، وكثيرا ما ينظر لهده النظرية كوسيلة فعالة لتدريب المديرين على اتخاذ القرارات غير أنه مع استمرار التطور الرياضي لنظرية المباريات بما يتعدى حدود معالجة المواقف المتنافسة البسيطة ، فإنه ينتظر لها مساهمة أكبر في اتخاذ القرارات الإستراتيجية في ظروف تنافسية أكثر تعقيد (الزهراني ، ٢٠٠١ : ٢١).

٤) البرمجة الخطية :

وهي مجموعة من النماذج الرياضية والرسوم البيانية تعتمد على التفكير المنطقي المسبق والأهداف وصولا إلى حل المشكلات .

٥) التماثل (المحاكات) :

تستخدم من خلال الحاسبات الإلكترونية والتكنولوجيا الحديثة لاختبار صلاحية النماذج الرياضية والرسوم البيانية والمسارات في تقييم البدائل وتوقعات نتائج القرارات الإدارية المتخذة قبل الالتزام بها والتنفيذ الفعلي لها (موسى ، ٢٠١٠ : ٤٥) .

ويرى الباحث أن أساليب اتخاذ القرارات النظرية والعلمية لها الأثر الكبير الناجح في اتخاذ القرارات ، وأن تقديم الباحث أسلوب عن الآخر لا يعني أنه أكثر أهمية عن الآخر ، فجميعها يمكن استخدامها في مجال اتخاذ القرارات الإدارية من أجل تحقيق الأهداف

والوصول إلى القرار الناجح والفعال ، وأن إتباع أي أسلوب من هده الأساليب السابق ذكرها قد يختلف من فرد لآخر أو من ضابط أمن لآخر أو من مؤسسة لآخري بإختلاف طبيعة الموقف أو المشكلة التي نشأت في المؤسسة أو بين الأفراد ونوعها ومدى خطورتها ، وقد يتوصل القائد أو الضابط أو المدير متخذ القرار إلى نتائج مرضية إذا ما أحسن استخدام هده الأساليب السابقة ودعم خبرته ومعرفته بآراء ومقترحات مرؤوسيه وزملائه في العمل .

العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار :

هناك عوامل عدة تؤثر في اتخاذ القرار من قبل متخذي القرارات منها :

١) العوامل البيئية الخارجية والضغوط الأخرى :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على رشد اتخاذ القرارات وهي طبيعة النظام الاقتصادي والسياسي القائم ، والتقاليد الاجتماعية ، والقيم الروحية والدينية ، يضاف إليها الضغوط التي يتعرض لها المديرون سواء داخلية مثل مراكز القوى داخل التنظيم ، والرؤساء والمرؤوسين والمصالح المتعارضة بين أعضاء التنظيم ، أما الضغوط الخارجية فبحيث أن المنظمة تمثل خلية من خلايا المجتمع الناشطة فإن قراراتها لا بد وأن تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على هذا المجتمع ومن ثم تعارض بعض وحدات المجتمع بأنها قرارات تعود عليه بالأضرار حتى ولو كانت بسيطة .ومن العوامل المؤثرة على رشد القرارات الوقت المتاح لاتخاذها ومدى درجة الإلحاح لاتخاذها ، فطبيعة المشكلة المطروحة تلعب دورا في ضيق أو اتساع الوقت المتاح ، ومدى قدرة المدير ، ومتخذي القرار على التوفيق بين هذه العناصر وسرعة إيجاد الحل المطلوب لها (المزيد ، ١٩٩٨ : ٨٢) .

٢) تأثير البيئة الداخلية :

يتأثر القرار بالعوامل البيئية في المنظمة من حيث حجم المنظمة ومدى نموها وعدد العاملين فيها والمتعاملين معها فيظهر هذا التأثير بنواح أساسية متعددة ترتبط الناحية الأولى بالظروف الداخلية المحيطة باتخاذ القرار وترتبط الناحية الثانية بتأثيره على مجموعة الأفراد في المنظمة ، الناحية الثالثة فتتعلق بالموارد المالية والبشرية والفنية (البدري ،٢٠٠٢ : ١٠٨) .

٣) العوامل النفسية :

وهي عبارة عن التكوين النفسي لمتخذ القرار ويشمل ذلك التعليم والدوافع والاتجاهات والسلوك . ومن العوامل السلوكية الاختلاف في الإدراك والخبرة الشخصية ، إذ يختلف الناس في فهمهم وتفسيرهم لما يحيط بهم من معلومات وظواهر ومشكلات وبالتالي فإن تشخيص المشكلات وتحديد البدائل قد يختلف من مدير لآخر مع أثر واضح للخبرة السابقة ، فضلا عن خطأ تعميم الصفات وتنميطها ومدى كون القرار الشخصي أكثر رشدية. (موسى ،٢٠١٠ : ٤٦) .

٤) عوامل تتعلق بالمعلومات :

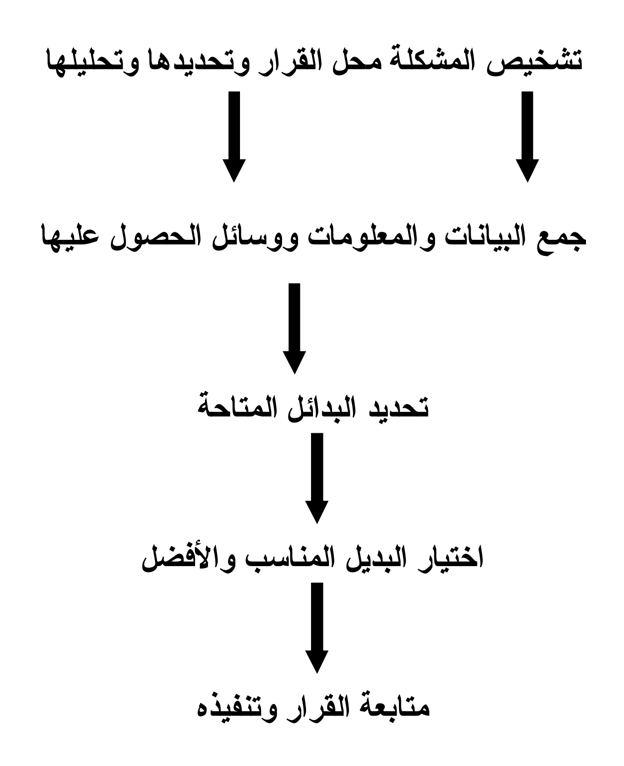
وتشمل النقص في المعلومات الناتجة عن عدم معرفتنا بمكان وجود هذه المعلومة ، وكيف نقيمها ، ومتى نحتاجها ، ووجود معلومات غير ملائمة أو غير دقيقة ، أو توفر معلومات تزيد عن الحاجة بحيث تجعل من يريد اتخاذ القرار محتارا في قراره (الريماوي وآخرون ، ٢٠٠٤ : ٣٣١) .

٥) عوامل ظروف القرار:

يعد التردد في اتخاذ القرار من العوامل التي تعيق إصدار القرارات السليمة في الوقت المناسب مما يؤثر على المشكلة وفعالية حلها ، وسبب التردد في اتخاذ القرار هو علاقة القرارات في المستقبل الذي يتميز بعدم القدرة على تحديد ما سيحدث فيه بشكل دقيق ، مما يؤدي إلى اتخاذ القرارات في ظروف عدم التأكد أو في ظروف التأكد أو تحت درجة المخاطرة أو الظروف المتغيرة (المنصور ، ٢٠٠٦ :٣٨) .

مراحل عملية اتخاذ القرار :

في البداية لا يعني أن كل قرار يجب أن يتم وفق المراحل الإدارية والروتينية التي سيتم الحديث عنها ، ولكن ما يجب التركيز عليه هو أن هذه الخطوات تؤدي إلى فعالية ودقة القرارات مع العلم بأن هناك قرارات عاجلة لحل مشاكل طارئة (أبو معمر، ٢٠٠٦ : ٣) . ويرى علماء الإدارة أن عملية اتخاذ القرار تمر بعدة مراحل منظمة ومتعددة لا بد لمتخذ القرار مراعاتها وتتمثل بالشكل التالي :



المرحلة الأولى : الإحساس بالمشكلة وتشخيصها :

ويقصد بمرحلة التشخيص التعرف على المشكلة بدقة ، وتحديد الأسباب الحقيقية التي أدت إليها ،دون الاكتفاء بالمظاهر والآثار المترتبة عليها ، وإن سوء تشخيص المشكلة، وتحري أسبابها يؤدي بالضرورة إلى ارتكاب الأخطاء في المراحل التالية ، ومن هنا يجب على من تقع في يده سلطة اتخاذ القرار ، الاستعانة بأهل الخبرة والمتخصصين من أجل تشخيص المشكلة على أسس موضوعية (كلوب ، ٢٠٠٨ : ٢٨) .

ومن الأمور المهمة التي على المدير أو متخذ القرار إدراكها وهو بصدد التعرف على المشكلة الأساسية وأبعادها هي تحديده لطبيعة الموقف الذي خلق المشكلة ، ودرجة أهمية المشكلة ، وعدم الخلط بين أعراضها وأسبابها والوقف الملائم للتصدي لحلها واتخاذ القرار الفعال والمناسب بشأنها ، كما أن وجود الفجوة أو التفاوت بين القائمة الموجودة والقائمة المرغوب فيها تعد حالة ضرورة من أجل إيجاد مشكلة القرار (الرشيدي ، ٢٠٠٠ : ٣٦) .

المرحلة الثانية : جمع المعلومات والبيانات :

بهدف دراسة مسببات المشكلة والتعرف على العلاقة بين العوامل والمؤثرات التي أدت إلى حدوثها وتحليلها ، ولا بد من تحديد وتعيين مصادر المعلومات والبيانات والإحصاءات بشرط أن تكون هذه البيانات والإحصاءات متكاملة ودقيقة وواضحة وحقيقية حتى يمكن تنسيقها وتحليلها وتبويبها واستخلاص النتائج (موسى ، ٢٠١٠ :٥٤) .

وتختلف المعلومات والبيانات من مشكلة لأخرى وفقا لطبيعة المشكلة وتصنف المعلومات والبيانات التي قد يستعملها متخذ القرار أو المدير في عملية اتخاذ القرار إلى الأنواع التالية :

١) البيانات والمعلومات الأولية:

وهي التي تجمع من مصادرها الأولية عن طريق الاتصال المباشر ، أو عن طريق الاستقصاء والمشاهدة والزيارات الميدانية أو مراقبة سجلات المنظمة .

٢) البيانات والمعلومات الكمية والنوعية :

البيانات الكمية هي البيانات المتعلقة بالأرقام والإحصائيات والنسب المحددة ، أما المعلومات النوعية فهي عبارة عن أحكام أو تقويمات أو تقديرات غير محددة بأرقام .

٣) الآراء و الحقائق :

يقصد بها الاقتراحات و الأفكار ووجهات النظر التي يقدمها الخبراء والمستشارون والمساعدون لمتخذ القرار والتي تساهم في الوصول إلى حلول مناسبة.(الزهراني ، ٢٠٠١ : ١٢).

المرحلة الثالثة : تحديد البدائل المتاحة :

بعد أن يتم المدير متخذ القرار تحديد المشكلة ودراستها وجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها ، وتحليل أبعادها ومعرفة أسباب حدوثها ، وفحص العلاقة بينها ، ينتقل متخذ القرار إلى مرحلة البحث عن مجموعة البدائل أو (الحلول) أو القرارات التي يمكن اتخاذها ، ويقصد بالبديل أن يضع المدير أو القائد مجموعة من الحلول أو الخطط البديلة . ومقارنة هذه البدائل من حيث مزاياها وعيوبها ومساهمتها في تحقيق الهدف وحل المشكلة ، ومن

حيث ملاءمتها للظروف البيئية المحيطة بالمنظمة . وتعتبر مرحلة تقييم البدائل بطبيعتها – عملية تنبؤ بالمستقبل يصحبها تركيز أكثر على أفضل السبل (العمري ، ٢٠٠٠ : ٥٩) .

ولنجاح هده الخطوة لابد لمتخذ القرار من أن يعتمد التفكير المبدع الخلاق ثم تستبعد البدائل الضعيفة والبدائل غير المشجعة لتحصر في أقل عدد ممكن من البدائل المتوقع تحققها بنسب متفاوتة.

المرحلة الرابعة : اختيار البديل المناسب والأفضل :

تعد هده الخطوة قمة في عملية اتخاذ القرار حيث يمارس فيها متخذ القرار حكمه وهي تقوم على أساس المفاضلة بين البدائل في ضوء نتائجها المتوقعة ومقارنتها مع الأهداف والمعايير المنبثقة عنها ويستند متخذ القرار في اختياره للبديل الأفضل على :

١) خبراته السابقة .
٢) التجريب .
٣) البحث والتحليل (موسى ، ٢٠١٠ : ٥٥) .

المرحلة الخامسة : متابعة القرار وتنفيذه :

إذ بانتهاء اختيار البديل الأرجح يتوجب على متخذ القرار أو رجل الإدارة تبني هذا البديل ، واتخاذه قرارا لحل المشكلة ومن ثم تنفيذه .

ومهمة التنفيذ من المهام التي تحتاج المزيد من العناية ، إذ لا بد تدارس الطرق والسبل الواجبة الإتباع في التنفيذ ، والتأكد من المهارات الواجب توافرها ، والمستلزمات الأخرى التي يتطلبها التنفيذ .

وأخيرا لابد من متابعة التنفيذ والتحقق من سلامة القرار وتحقيق أهدافه ، وكونه علاجا صحيحا للمشكلة ، فقد تكشف المتابعة صعوبة التطبيق مما يتطلب إعادة النظر في القرار ثانية لحين التحقق من بلوغه الهدف الذي جاء من أجله (زويلف والعضايلة ، ١٩٩٦ : ٢٧٨) .

ويرى الباحث مما تقدم أن اتخاذ القرار عملية عقلية وحصيلة تفكير منطقي وقد تكون عملية فردية أو جماعية تتمثل بمشاركة الأفراد ذوي الرأي والخبرة في اتخاذ القرار .

وأيضا يتضح للباحث أن المراحل التي يمر بها اتخاذ القرارات عمليات مترابطة ، كل منها يؤثر في الآخر ويتأثر به ، وتسعى في النهاية للوصول إلى القرارات الملائمة لطبيعة العمل ومجالات العمل في المؤسسات الحديثة .

مقترحات حول بناء الثقة بالنفس عند اتخاذ القرار :

هناك العديد من الأشياء التي يمكن أن نفعلها لكي تبني ثقتك بنفسك عند اتخاذ القرار ومنها :

١) خذ نفسا عميقا واسترخ ، ولا تتخذ قرارا وأنت تشعر بالضغط والقلق .

٢) اعرف الوقت المناسب لاتخاذ القرار.

٣) حدد المعلومات والمصادر المحتملة للحصول على المعلومات ، وجمع المعلومات التي تحتاجها لاتخاذ قرار معقول ومبرر .

٤) عندما تتردد تحدث مع الآخرين حول قرارك . وتأكد في النهاية أن القرار لك وحدك .

٥) رتب خياراتك بعد أن تجمع المعلومات ، واذكر سلبيات وايجابيات كل خيار بناءا على المعلومات التي جمعتها وسيسمح لك ذلك بإصدار أحكام أكثر موضوعية .

٦) تدرب على مهارة اتخاذ القرار فقليل منا من يمتلك الخبرة في اتخاذ القرارات .

٧) استشر كل من سيتأثر بقرارك ، فهذا سيساعدك في اتخاذ القرار(الريماوي وآخرون ، ٢٠٠٤ : ٣٣٧).

سمات القرار الأمني :

ينفرد القرار الأمني بعدد من السمات التي تميزه عن غيره من القرارات و أهم هذه السمات ما يلي :

١) **الوجوبية :**

تتميز القرارات الأمنية بالوجوبية ، حيث إن من الضروري تنفيذ تلك القرارات التي تصدر في شكل أوامر أو تعليمات عسكرية طبقا لطبيعة النظام العسكري المتبع في الأجهزة الأمنية ، وما يرتبط من إجراءات يتعين الالتزام بها من كل من يعمل في الأجهزة الأمنية (الرشيدي ، ٢٠٠ : ٥٢) .

٢) القيادية :

أي أن القرار الأمني يصدر عن قيادات أمنية ، سواء كانت قيادات عليا أو قيادات وسطى أو إشرافية ، وبالتالي على المرؤوسين تنفيذ تلك القرارات وما تضمنته من أوامر وتعليمات مادامت في حدود القانون تأكيدا لطاعة القيادات والرؤساء وغالبا ما تكون القرارات الأمنية متعددة المستويات الوظيفية والإدارية أو القيادية وهذا ما يجعلها أكثر صعوبة .
(كلوب ، ٢٠٠٨ : ١٠) .

٣) السرية والخصوصية :

تتميز القرارات الأمنية بالمحافظة على السرية والخصوصية أثناء القيام بعملية اتخاذ القرارات ، وذلك تحقيقا من حقيقة البيانات والمعلومات التي تعتمد عليها تلك القرارات ، بالإضافة إلى ضمان صدور القرارات في الوقت المناسب لها ، حيث إن عدم سرية بعض القرارات الأمنية قد تعوق اتخاذ قرارات خاصة بالقبض على بعض الأشخاص بسبب ارتكابهم جرائم تتعلق بالأمن العام مثل جلب المخدرات ، أو المشاركة في تهريب الأسلحة أو القيام ببعض السرقات ، وغيرها من الجرائم المؤثرة في المناخ الأمني المجتمعي (الرشيدي ، ٢٠٠٠ : ٥٣).

٤) الارتباط بجوانب الحياة المختلفة :

ترتبط القرارات ببعض المواقف الأمنية وغير الأمنية ، وقد تكون قرارات مفاجئة خاصة عند حدوث الكوارث والأزمات أو في حالة ارتكاب الجرائم المؤثرة في استقرار المجتمع ، فلا بد أن تكون القرارات الأمنية مواكبة للأحداث المفاجئة في المجتمع (الزهراني ، ٢٠٠١ :٢٨).

٥) القرارات الأمنية قرارات هادفة :

وهدفها الرئيسي حماية أمن المجتمع واستقراره وفرض هيبة الدولة ، وتحقيق المصلحة العامة وتنظيم العلاقة بين السلطة وأفراد المجتمع ، لهذا كان للقرارات الأمنية أهداف عدة : اجتماعية ، اقتصادية ، تنظيمية ، وقائية (كلوب ، ٢٠٠٨ :١٢) .

أهداف القرارات الأمنية :

الهدف الجوهري من القرار الأمني هو المحافظة على أمن المجتمع واستقراره . وتقسم أهداف القرارات الأمنية إلى ما يلي :

١) الأهداف الاجتماعية :

يهدف القرار الأمني إلى تماسك طبقات المجتمع وأمنه واستقراره ونشر الفضيلة بين فئاته ، وضمان حقوق كل مواطن ومقيم فيه .

٢) الأهداف التنظيمية :

تعمل على ضبط التنظيم داخل الأجهزة الأمنية ، ووضع الضوابط الإدارية والمهنية والجنائية من أجل منع التداخل ، والصراع الإداري كما تهدف إلى إيجاد علاقات جيدة ، وتنسيق متبادل بين الأجهزة الأمنية (الزهراني ، ٢٠٠١ : ٢٦) .

٣) الأهداف الاقتصادي :

لا تنمية بدون أمن ولا أمن بدون تنمية ، فإذا استقر الأمن حسن الإنتاج بكامل صوره واتجه الناس إلى الأعمال النافعة اقتصاديا وقد يجلب المجتمع المستقر رؤوس أموال المستثمرين من الخارج وما هذا إلا هدف يحققه الأمن ، ومن أهداف القرار الشرطي في الأمن الاقتصادي مراقبة السلوكيات الفردية في شتى المجالات الاقتصادية للتأكد بالتزاماتها بتنفيذ القوانين الاقتصادية . كما أنها تحقق المحافظة على الموارد والمنشآت والمؤسسات الاقتصادية المختلفة ، بالإضافة إلى تأمين مصادر الطاقة المتعددة بالبلاد مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية الشاملة سواء الاقتصادية أو الاجتماعية (العمري ، ٢٠٠٠ : ٨٦) .

٤) أهداف الوقاية من الجريمة :

يهدف القرار الأمني إلى تحقيق الأمن ومنع الجريمة قبل وقوعها والوقاية منها ولن يتحقق ذلك إلا وفق ضوابط علمية تواجه العمل الأمني بما تصدره الأجهزة الأمنية من قرارات أمنية تنسق أعمال الجهاز الأمني وأدواره ، مثل الإجراءات الوقائية التي تقوم بها الأجهزة الأمنية والتفتيش ، والرقابة وتعقب المخالفين (الزهراني ، ٢٠٠١ : ٢٧) .

المحور الثالث : الشرطة .

تمهيد :

تشكل الشرطة مركبا أساسيا في كل نظام وكل مجتمع ، و يعتبر جهاز الشرطة من أهم الأجهزة الأمنية الموجودة في العالم ، لأنه هو الواجهة الرئيسية للتعامل مع المواطنين ،وهي تعتبر مؤسسة اجتماعية تهدف إلى المحافظة على النظام العام ،و تطبيق القانون وضمان وجود النظام وتواصله، في كل أشكال النظام القائمة . وتمثل الشرطة التي تعمل في المجتمع ، مبدأ مساواة المواطنين أمام القانون، من خلال المحافظة على حقوق الإنسان والمواطن ، وهو من أهم الأجهزة الأمنية المكلفة بتنفيذ الأمن الداخلي للمجتمع وإنفاذ القانون وتطهير المجتمع من المجرم والجريمة نظراً للصفة والطبيعة الخاصة الذي يتمتع بها بحكم النظام والقانون ، فالشرطة بشكلها العام البسيط أول ما ظهرت منذ أن وجدت أول تجمعات بشرية من اجل تنفيذ القرارات التي تصدر من حكام تلك التجمعات فتطور عملها إلى أن وصلت الحد أو الشكل الذي تعيشه الآن بحيث أصبح لها دور كبير وشملت كافة نواحي الحياة سواء على مستوى حفظ الأمن (الصلاحية الإدارية) أو على مستوى إنفاذ القانون وكشف الجريمة (سلطة الضبط القضائي) .

تعريف الشرطة :

في اللغة تبين أنها : في السلطان : من العلامة والإعداد . ورجل شرطي : منسوب إلى الشرطة . واشرط نفسه لفلان كذا وكذا : أعلمها له وأعدها ومنه سمي الشرَّطُ لأنهم جعلوا لأنفسهم علامة يعرفون بها ،الواحد شرطة وشرطي ، والجمع شرط ، سموا بذلك لأنهم أعدوا لذلك وأعلموا أنفسهم بعلامات وقيل : هم أول كتيبة تشهد الحرب وتتهيأ للموت ، وفي حديث ابن مسعود " وتشرط – بسكون الشين وفتح الراء- شرطة – بسكون الراء - للموت لا يرجعون إلا غالبين " وقيل هم أول جيش تشهد الواقعة (القحطاني، ٢٠٠٣ ، ٥).

وأنها هيئة نظامية مدربة تدريبا خاصا للمحافظة على الأمن وتطبيق الأنظمة وتنفيذ أوامر الدولة وتعليماتها دون المساس بأموال الناس وأعراضهم وحرياتهم الشخصية إلا في حدود النظام (النفيعي ، ٢٠١٠ : ١١) .

ويرى حمدان الشرطة أنها أحد أجهزة الأمن العام التابعة لوزارة الداخلية ، والمعنية بتأمين المجتمع ضد كل مساس بحقوق مواطنيه، أو حرياتهم ، أو اعتبارهم ، وضد كل خوف حال أو محتمل (حمدان ،٢٠٠٩ : ٧) .

وتعرف الشرطة على أنها هيئة مدنية نظامية ذات طابع عسكري تقوم بواجبات حفظ النظام العام والأمن داخل الدولة و أي تكاليف يحددها القانون (الحته ،٢٠٠٩ : ٢) .

وأيضا تعرف الشرطة على أنها الجند الذين يعتمد عليهم الخليفة أو الوالي في استتباب الأمن وحفظ النظام والقبض على الجناة والمفسدين و ما إلى ذلك من الأعمال الإدارية التي تكفل سلامة الجمهور وطمأنينتهم (أبو كاشف وآخرون ،ب ت : ٢) .

وتعرف الشرطة كما حددها القانون هي هيئه مدنية نظامية تتبع لوزارة الداخلية تؤدي وظائفها وتباشر اختصاصاتها برئاسة مدير عام الشرطة وهو الذي يصدر القرارات المنظمة لجميع شؤونها تؤدي واجباتها في خدمه الشعب , وتكفل للمواطنين الطمأنينة , وتسهر علي حفظ النظام والأمن العام والآداب وتتولي التنفيذ ما تفرضه عليها القوانين واللوائح من واجبات ووفقاً للقانون نقلا عن (دحلان ، ٢٠٠٧ : ٤٢) .

نشأت الشرطة الفلسطينية :

تأثرت الشرطة الفلسطينية كجميع نواحي الحياة في فلسطين ومؤسساتها بتعاقب الاحتلال عليها حيث كان يوجد شرطة في فلسطين في عهد الدولة العثمانية ولكنها كانت تعمل تحت قيادة عثمانية وتلي ذلك الاحتلال البريطاني وكانت الشرطة تعمل تحت سلطة الإنجليز ، وبعد ذلك انسحب الانجليز عام ١٩٤٨ تواطؤاً مع اليهود فسقطت فلسطين تحت الاحتلال الصهيوني ما عدا الضفة الغربية وغزة وبقي هناك شرطة في غزة تعمل تحت إمرة الشرطة المصرية وشرطة تعمل في الضفة تحت إمرة الشرطة الأردنية .

وفي عام ١٩٦٧ وبعد احتلال الضفة الغربية وغزة أصبحت الضفة الغربية وغزة تحت سلطة الاحتلال الصهيوني وأبقت على عدد قليل من الشرطة الفلسطينية ولكنها أدخلت ضمن صفوفها ما يسمى الشرطة الإسرائيلية ولم تكن ضمن كيان إداري مستقل .

وبعد عقد اتفاقية أوسلو ودخولها حيز التنفيذ عام ١٩٩٤ تم إنشاء جهاز الشرطة الفلسطينية في كيان إداري مستقل في صورة غير مسبوقة وتم تشكيل هذا الجهاز في مناطق الضفة الغربية وغزة ضمن جهاز شرطة واحد للمنطقتين (الحته ، ٢٠٠٩ : ٤) .

تكوين جهاز الشرطة:

يتكون جهاز الشرطة من الرتب والدرجات النظامية لمنتسبيها وهي :

فئة الضباط وتتكون من (لواء – عميد – عقيد – مقدم - رائد – نقيب - ملازم أول - ملازم)

فئة مساعدو الشرطة وتتكون من (مساعد أول - مساعد).

فئة ضباط الصف والأفراد وتتكون من(رقيب أول – رقيب – عريف - شرطي– طالب شرطة).

الإدارات المتخصصة للشرطة:

١) الإدارة العامة للعلاقات العامة.
٢) الإدارة العامة للعمليات بالشرطة.
٣) الإدارة العامة للمباحث العامة.
٤) الإدارة العامة لقوات حفظ النظام والتدخل.
٥) الإدارة العامة للتنظيم والإدارة.
٦) الإدارة العامة لأمن الشرطة.
٧) الإدارة العامة لمكافحة المخدرات.
٨) الإدارة العامة لشرطة المرور.
٩) الإدارة العامة لشرطة النجدة.
١٠) لإدارة العامة للحراسات.

(دحلان ، ٢٠٠٧ : ٤٢) .

وظائف الشرطة :

كما أوردت المادة الثالثة من القرار بقانون رقم ٦ سنة ١٩٦٣ فإن هيئة الشرطة تختص بالمحافظة على النظام ، والأمن العام وعلى الأخص منع الجريمة وضبطها وحماية الأرواح والأعراض والأموال وتنفيذ ما تفرضه عليها من القوانين واللوائح من تكاليف " .
(أبو كاشف وآخرون ، ب ت : ٩) .

وتنقسم وظائف الشرطة إلى جوانب رئيسية : الوظيفة الإدارية ، الوظيفة الاجتماعية ، الوظيفة القضائية ، الوظيفة الاقتصادية .

١) الوظيفة الإدارية :

ويقصد بالوظيفة الإدارية للشرطة ، مجموعة الواجبات والمهام التي تضطلع بها قوة الشرطة حين تمارس حق الإدارة العامة (الدولة) في إقرار النظام العام ، وتتمثل في مراقبة أنشطة الأفراد وسلوكهم ،وتوجيهه بطريقة تكفل حماية النظام العام .

فهده الوظيفة إذا وقائية ، تستهدف منع أي شخص من انتهاك أو مخالفة القوانين المتعارف عليها ، وفي هذا السياق تتخذ هيئة الشرطة الاحترازية غالبا مجموعة من الإجراءات والتدابير ، التي تستهدف الحيلولة دون قيام أي شخص تسول له نفسه اختراق القانون، من تنفيذ ما يفكر به أو يخطط له .

و إن المهام الملقاة على عاتق أجهزة الشرطة في نطاق وظيفتها الإدارية ، تختلف من دولة إلى أخرى فهي تزيد أو تقل حسب الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للدولة ، وحسب المفهوم السياسي السائد فيها (الزهيري ، ٢٠٠٥ : ٢١) .
وإن الشرطة مكلفة بالمحافظة على الأمن العام بمفهومه الثلاثي" الأمن العام ــ السكينة العامة ــ الصحة العامة "

ــ الحفاظ على الأمن العام :

الأمن العام بمفهومه هو " تحقيق الأمن الخارجي والداخلي للدولة وإنشاء حالة يسود المجتمع فيها الشعور بالطمأنينة بالقدر الذي يزيل الخوف ودرء أي خطأ تهدده ".

وورد بالقرار بقانون ٦ لسنة ١٩٦٣م ٨ "يجوز استخدام القوة من رجال الشرطة للدفاع عن الأراضي الفلسطينية واستخدامها كقوة عسكرية كما تقوم بالمحافظة على نظم الدولة السياسية والاقتصادية والاجتماعية ."

وعلى الصعيد الداخلي تقوم الشرطة بمنع الجريمة وقمع أي نشاط ضار يهدف إلى المساس بالدولة أو المواطنين أو مصالحهم (أبو كاشف وآخرون ، ب ت : ٩) .

ــ الحفاظ على الصحة العامة :

ويكون بالقيام بكل ما هو شأن حفظ صحة الجمهور ووقايته من الأمراض ومنع انتشارها وعلى الأخص المعدية منها ، والعناية بالوقاية من الأغذية الفاسدة ، وتوفير الشروط الصحية للمحال العامة وغير ذلك من الأعمال التي تلزم للمحافظة على صحة الجمهور .

ــ الحفاظ على السكينة العامة :

ويقصد بها الحافظة على حالة الهدوء والسكون في الطرق والأماكن العامة وذلك بحماية الأفراد من مضايقات الآخرين .

وقد وفرت معظم الدول لأجهزتها الأمنية مجموعة من الصلاحيات التي تعد أدوات إدارية ضرورية لتحمل مسئولياتها وتحقيق أهدافها في مجال الضبط الإداري ولعل من أهم هذه الصلاحيات :

ــ سلطة إصدار اللوائح :

وتعتبر في حقيقتها لها قوة التشريع العادي وتصدر اللوائح طبقا لمقتضيات المصلحة العامة وهي غالبا ما تنظم أسلوب وعمل رجال الشرطة وتختلف الأنظمة في الشرطة من دولة إلى أخرى ففي بعض الدول هي حق لرئيس الدولة وفي أخرى حق لوزير الداخلية ومنها من حق مدير الشرطة(الحته ، ٢٠٠٩ : ٩) .

ــ سلطة إصدار الأوامر :

ويقصد بها الأوامر التي تتعلق بأمور بعينها وهي قرار صادر عن هيئة الشرطة لأشخاص معنيين بذواتهم وتستند في هذا على نصوص في القانون ، فأما أن تأمر بعدم آتيان فعل معين أو الامتناع عن ممارسة مهنة معينة وهذا مقصور على هيئة الشرطة المتمثلة بقمة الهرم ومرؤوسه طالما أنها تستند إلى نص عام يبيح إصدار الأوامر ، ولها أيضا الحق في

منح التراخيص للاجتماعات الغير محظورة والمخالفة للقانون وهي بذلك تحرص على عدم الإخلال بالنظام العام .

ـ حق التنفيذ المباشر :

للشرطة حق تنفيذ الأوامر التي تصدرها جبرا على من صدرت في حقه إذا لم ينفذها طواعية على أن يكون الأمر مستند إلى نص صريح وواضح في القانون يبيح إصدار هذا الأمر ، فلهيئة الشرطة حق استخدام القوة اللازمة لإجبار الأفراد بالخضوع لأحكام القانون وأقترن حق التنفيذ والتدخل المباشر بضوابط :

١) وجود خطر جسيم بهذا النظام العام وأمن الدولة .
٢) أن تكون القوة العادية هي الوسيلة الوحيدة لمنع هذا الخطر .
٣) أن يكون استعمال هذا الحق لتحقيق المصالحة العامة .
٤) والضرورة فقط بقدرها .

فيجب توافر أحد هده الشروط أو بعضها حتى لا يعد استعمال الحق وسيلة تعسف في استعمال الحق والخروج عن المشروع فيما نص بشأنه (أبو كاشف وآخرون ، ب ت : ١١).

٤) الوظيفة الاجتماعية :

إذا نظرنا إلى رسالة الشرطة الأساسية ، نجدها رسالة سامية ذات أبعاد إنسانية بحتة ، فالشرطة الدرع الواقي من الجريمة ، والحائل دون زعزعة النظم السائدة في المجتمع ،فهي بذلك تبعث الهدوء والاطمئنان ، والاستقرار ليس للإنسان الملتزم فقط ، وإنما للإنسان الذي وقع منه الانحراف ، أو الضرر على الآخرين ، فالشرطة زيادة من أنها تحقق العدل للمظلومين من خلال إلقاء القبض على الجناة ، تبصر هذا الجاني بما وقع منه من إساءة ل لعله يبادر إلى إصلاح ما وقع منه من خطأ ، فيعوض المتضرر ويطيب خاطره فتشفى نفسه وتهدأ ثائرته ويسود الصلح بينهما وبالتالي فإن الشرطة تحمي الإنسان في حال كونه جانيا أو مجنيا عليه(الزهيري ، ٢٠٠٥ : ٢٤) .

ويتضمن البعد الاجتماعي للعمل الشرطي توفير الحاجات الأولية لأفراد المجتمع في مجال المحافظة على سلامة البدن ، وضبط السلوك ، وتثقيف العقل ولا يتحقق ذلك إلا عن طريق تقديم خدمات الشرطة ضمن إطار القانون . مثل " تأهيل المحكوم عليهم بالحبس ،

الرعاية اللاحقة للمفرج عنهم ، رعاية أسر المحكوم عليهم ، رعاية ضحايا جـرائم العنـف والجنس ، الإعلام الأمني ، مراقبة إفساد الشباب حسم النزاعات في مهدها ، مكافحة نـشاط المتشردين ، مكافحة الرذيلة ، تقديم المعلومات للمواطن ، مكافحة الاحتكار وغلاء الأسعار " . كل تلك الأساليب التي من الممكن أن تقوم بها الشرطة وغيرها يساعد على الحفـاظ علـى الاستقرار الاجتماعي للدولة (الحته ، ٢٠٠٩ : ١١) .

٥) **الوظيفة القضائية :**

الوظيفة القضائية للشرطة التي تمارسها نيابة عن السلطة القضائية وتتمثـل الوظيفـة القضائية " الضبط القضائي" في الإجراءات التي تقوم بها الشرطة عقب وقوع الجريمة بقصد الوصول للحقيقة وحفظ النظام والأدلة .

وقد نصت المادة " ٥٥ "من قانون الإجراءات الجزائية رقـم " ٣ " لـسنة ٢٠٠١ " مباشرة التحقيق " :

١) تختص النيابة العامة دون غيرها بالتحقيق في الجرائم والتصرف فيها .
٢) للنائب العام أو وكيل النيابة العامة المختص بتفويض أحد أعضاء الضبط القضائي المختص بالقيام بأي من أعمال التحقيق في دعوى محددة ، وذلك عدا استجواب المتهم في مواد الجنايات .
٣) لا يجوز أن يكون التفويض عاما .
٤) يتمتع المفوض في حدود تفويضه بجميع السلطات المخولة لوكيل النيابة .

فقد جسدت المادة المذكورة ما سبق ذكره بخصوص تفويض رجال الشرطة بالعمـل كوظيفة قضائية ويلاحظ أن دور رجال الشرطة يأتي لاحقا لارتكاب الجريمة أي بعدما تنتهي مهمة الشرطة الإدارية في محاولات المنع ويكون دور الشرطة القضائية بالتحقيق في الجرائم بناءا على تفويض من النائب العام إلى وكيله ويكون التفويض محدد في أعمال معينة حـسب طلب النيابة العامة (أبو كاشف وآخرون ، ب ت : ١١) .

وتتميز هذه الوظيفة بأنها تقع على عاتق الشرطة بعد وقوع الجريمة وتنحـصر فـي إجراء الاستدلال عن الجريمة ، وتكون وفق الإجراءات التالية : التحريات ، تلقي البلاغـات

والشكاوى ، الحصول على الإيضاحات ، جمع القرائن المادية والتحفظ على الأشياء التي قد يكون لها علاقة بالجريمة ، كتابة المحاضر (الحته ، ٢٠٠٩ :١٢) .

٦) **الوظيفة الاقتصادية** :

وهي من المهام الأساسية للشرطة حيث تقوم بالمحافظة على الاقتصاد الوطني وحماية الأموال العامة للدولة ، وهي في سبيل ذلك تسعى إلى محاربة الجرائم الاقتصادية والمالية ومحاربة الفساد الاقتصادي ، فالجرائم المتعلقة بتزوير العملة المحلية أو العملة التي يعتمد الاقتصاد بالدولة عليها أو تهريبها إلى الخارج أو تهريب الذهب وهناك جرائم أخرى متعلقة بالاقتصاد كتهريب البضائع من وإلى البلاد كذلك التهرب من الجمارك والتهرب من دفع الضرائب أو التزوير بالأوراق لتجنب دفع الضرائب المستحقة ومحاربة جرائم الرشوة والابتزاز كل هذه الأعمال يجب أن تشرف عليها هيئة الشرطة ويوكل إليها الاختصاص بشكل أو بآخر بإنشاء شرطة متخصصة لهذه المجالات ولعل ما تقوم به شرطة البلدية من مراقبة أعمال سرقة التيار الكهربائي والمياه وملاحقة لصوص كابلات التليفون من الواجبات التي لها طابع اقتصادي ومن ضمن اختصاص الشرطة الاقتصادي محاربة ظاهرة تزوير الفواتير الضريبية ، ولا يتأتى ما سبق إلا بالتنسيق مع الوزارات والأجهزة المعنية بهذه كوزارة التموين والصحة والحكم المحلي (أبو كاشف وآخرون ، ب ت :١٨) .

العلاقة بين المجتمع والمواطنين :

يعتبر جهاز الشرطة من أكثر الهيئات احتكاكا مع المواطن ، فإن كثيرا من الإجراءات التي تتعلق بالمواطنين عادة ما تكون لها علاقة بالحريات الفردية للمواطنين أو الحريات العامة . وفي جميع الحالات تقف الشرطة في نفس الموقع وعلى نفس المسافة من جميع المواطنين ويتم المحاسبة بناءا على القانون وليس بالتحيز لطرف ضد آخر (الحته ، ٢٠٠٩ :١٢) .

وتعد العلاقة التي تربط بين المواطن ورجل الشرطة علاقة مهمة وذات مصالح مشتركة ، فالأول بحاجة إلى الحماية الكاملة لنفسه ولأهله ولماله ، والثاني يوفر له مناخا طيبا فيه المواطن بحريته ، ويشعر بالاستقرار الأمني والاطمئنان النفسي ويطلب منه مساعدته في أدائه لدوره .

والواقع أن السبب الرئيسي للفرقة المزعومة أحيانا بين الشرطة والشعب ، إنما ترجع إلى الصفة التي يتميز بها رجل الشرطة عن غيره من موظفي الدولة والعاملين فيها ، إذ هو الممثل الأول للسلطة في الدولة ، و إذا كان هناك ممثلون آخرون لهذه السلطة ، فإن رجل الشرطة من بينهم هو الوحيد القادر عن طريق القوة ، على إخضاع الأفراد لهذه السلطة ... واقتران السلطة بالقوة بالنسبة لرجل الشرطة فينظر الناس هو سبب أزمة الشرطة معهم .
(الزهيري ، ٢٠٠٥ : ٢٦) .

ويعتبر المجتمع بشرائحه المختلفة ، يمثل الجمهور الخارجي للمنظمة الشرطية ، الذي يعتبر هدفها الأساسي ، كما يمثل أيضا جمهورها الداخلي ، باعتبار أن الشرطة خدمة إنسانية تؤدي للإنسان من أجل تحقيق أنه ، ويؤديها الإنسان من أجل تحقيق أمن المجتمع .

على أن العلاقة بين المجتمع والشرطة ، لا تقتصر عند ذلك الحد ، وإلا كان اتصافها بالجمود ، ومرجع تنظيمها ما تورده التشريعات العقابية أو اللوائح الأمنية فحسب .

وإنما يمكن اعتبار أن العلاقة بينهما تبادلية ، تنتج بالتبعية تأثيرات مترابطة . فالمجتمع يتداخل بصور متعددة في المجال الشرطي (فرج الله ، ١٩٩٦ : ١١).

المهام الشرطية الحديثة :

تعتبر أجهزة الشرطة القاعدة الأساسية التي تبنى عليها استراتيجيات منع الجريمة في جميع بلدان العالم ، حين بدأت الشرطة منذ نشأتها الأولى بمهمة مكافحة الجريمة .

ويحدد البعض المهام الشرطية المتعددة والمتداخلة في النقاط التالية :

١) حماية الأرواح والممتلكات العامة والخاصة ، وحماية حريات الأفراد وحقوقهم الخاصة .
٢) قيادة إجراءات الوقاية من الجريمة .
٣) مكافحة الجريمة ،واتخاذ إجراءات اكتشاف الجريمة، والقبض على الجناة .
٤) البحث الجنائي وتوفير الأدلة اللازمة لتحقيق العدالة الجنائية ، ومساعدة ضحايا الجريمة .
٥) تطبيق القوانين والأنظمة السارية في الدولة ، وحفظ النظام العام .

٦) إدارة نظم السير والمرور ، وتأمين وسائل النقل والمواصلات .

٧) تأمين نظم المعلومات الخاصة والعامة .

٨) المحافظة على الأمن السياسي بجميع متطلباته ، وكذلك الأمن الاقتصادي والثقافي .

٩) تسيير الدوريات الشرطية وضمان التواجد الشرطي الدائم مما يضمن المحافظة على نظام الأمن العام ، ويضبط الاستقرار ، ويكفل الأمن لجميع المواطنين .

(المشعل ، ٢٠٠٣ : ٤١) .

الفصل الثالث

دراسات سابقة

- المحور الأول : الدراسات السابقة التي تناولت الاتزان الانفعالي .
- المحور الثاني : الدراسات السابقة التي تناولت اتخاذ القرار .
- المحور الثالث : الدراسات السابقة التي تناولت الشرطة بشكل عام.
- التعقيب على الدراسات السابقة .

الفصل الثالث

دراسات سابقة

وقف الباحث في هذا الفصل على الدراسات والبحوث السابقة ، العربية منها والأجنبية التي تتعلق بموضوع الدراسة، على أن يتم استعراضها للاستفادة منها في عدد من الوجوه ،من أهمها:

تقديم فكرة واضحة ومتكاملة عن هده الدراسات لمن يهمهم الاطلاع على الجهود السابقة .

الاستفادة من طرائق البحث العلمي التي اتبعتها الدراسات السابقة والدراسة الحالية و بها تحدد الجهود السابقة ويتضح الجهد الذي تقدمه هده الدراسة في هذا المجال .

وسيقوم الباحث بعرض الدراسات التي تم الحصول عليها وفق التسلسل التاريخي لنشرها وضمن المجالات الآتية :

١) الاتزان الانفعالي .
٢) اتخاذ القرار .
٣) الشرطة .

<u>المحور الأول : دراسات سابقة تناولت الاتزان الانفعالي :</u>

١) دراسة ــ الدرديري (١٩٨٩)

بعنوان : " العلاقة بين الاتزان الانفعالي والحركي ومستوى الأداء المهاري في بعض مسابقات الميدان والمضمار "

هدفت الدراسة إلى:

التعرف على الاتزان الانفعالي والحركي وبين مستوى الأداء المهاري في بعض مسابقات الميدان والمضمار (١٠٠ م حواجز ، الوثب العالي ، دفع الجلة) والتقدير الكمي لاحتياجات المسابقات الثلاثة من الاتزان الانفعالي والحركي والتوصل إلى معدلات تنبؤية .

وبلغت عينة البحث (٤٠٠) طالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من طالبات كلية التربية الرياضة للبنات بالقاهرة من الصفين الثالث والرابع .

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، كمـــا وتـــم اســـتخدم الاختبـــارات النفـــسية واختبارات التوازن الحركي كأدوات لجمع البيانات .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

أن الاتزان الانفعالي يعد سمة من سمات الشخصية تميز الطالبة التي تتصف بدرجـــة عالية من الاتزان الحركي ، توجد علاقة طردية بين كل من الاتـــزان الانفعـــالي والحركـــي والتفوق في المسابقات الثلاثة (الوثب العالي ١٠٠ ـــ م حواجز ـــ دفع الجلة) .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

الاهتمام بزيادة جرعات التدريب من الاتزان الحركي مما يؤدي إلى رفـــع مـــستوى الأداء في مسابقات الميدان والمضمار حيث أن نمو الاتزان الحركي يتوقف بدرجـــة كبيـــرة على الخبرة السابقة والتدريب والممارسة ، يجب أن تشمل اختبارات القبول على اختبـــارات التوازن الحركي نظر لأهمية هذا العنصر في رفع مستوى الأداء في مسابقات الميدان والمضمار وارتباطه بالاتزان الانفعالي .

٢) دراسة ـــ العدل (١٩٩٥)

بعنوان " الاتزان الانفعالي وعلاقته بكل من السرعة الإدراكية والتفكير الابتكاري "

هدفت الدراسة إلى :

دراسة بعض المتغيرات التي ترتبط بالاتزان الانفعالي والتي تزيد بزيادتـــه وتـــنقص بنقصانه ، وهل تتوقف هذه العلاقة على نوع الطالب ، وبالتالي محاولة تكوين شخصي ذي بنيـــة معرفية صحيحة يستطيع من خلالها فهم وإدراك العالم الخارجي بل التدخل والتعـــديل فيـــه مـــن خلال الابتكار كما أنه محاولة لفهم الدور الذي تلعبه عوامل أخرى غير القـــدرات العقليـــة فـــي الفروق الفردية .

وكانت عينة الدراسة "٣٢٥" طالبا وطالبة بالصف الثاني الثانوي بمدينة الإســـماعيلية منهم " ١٣٨ " طالبا ، "١٨٧ " طالبة وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية وقد راعـــى الباحـــث تكافؤ العينة من حيث المستوى الاقتصادي والاجتماعي ومـــستوى تعلـــم الأدب والمـــستوى التحصيلي السابق .

واستخدم مقياس الاتزان الانفعالي من إعداده ، واختيار السرعة الإدراكيـة (إعـداد أنور الشرقاوي وآخرون ،١٩٨٣) وكذلك استخدم بطارية اختبارات القـدرة علـى التفكيـر الابتكاري التي أعدها بالغة العربية عبد السلام عبد الغفار على أسـاس بطاريـة جيلفـورد الأصلية وكذلك استخدام اختبار الذكاء المصور إعداد زكي صالح (١٩٧٨).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) وجود فروق بين درجات الطلاب والطالبات في اختبار الكلمات والأرقام والسرعة الإدراكية لصالح البنات ولكن لا توجد فروق بين الطلاب والطالبات في اختبار الأشكال وكذلك توجـد فروق بين المتزنين انفعاليا والمضطربين انفعاليا في اختبار الأرقـام والـسرعة الإدراكيـة لصالح المتزنين انفعاليا.

٢) ولكن لا توجد فروق بين المضطربين انفعاليا والمتزنين وغير المتزنين انفعاليا في اختبـار الأشكال والكلمات .

٣) دراسة _ المزيني (٢٠٠١)

بعنوان " القيم الدينية وعلاقتها بالاتزان الانفعالي ومستوياته لدى طلبة الجامعة الإسلامية "

هدفت الدراسة إلى :

الكشف عن مدى تمسك طلبة الجامعة الإسلامية بالقيم الدينية ومدى تحليهم بـالاتزان الانفعالي كما هدفت إلى الكشف عن العلاقة الدينية لدى عينة من طلبـة الجامعـة الإسـلامية ومستوى الاتزان الانفعالي لديهم .

وتكونت عينة الدراسة من (٢٥٥) طالبا وطالبة مـوزعين كالتـالي(١٣٥) طالـب ،(١٢٠) طالبة من طلاب المستوى الرابع بالجامعة الإسلامية بغزة والتي تشكل (أي العينة) (٢٠%) من مجتمع الدراسة وقد تم اختبارهم بشكل عشوائي طبقي .

واستخدم الباحث استبانه القيم من إعداده واستبانه الاتزان الانفعالي من إعداد الدكتور عـادل محمد العدل .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

تحلى طلبة وطالبت الجامعة الإسلامية بدرجة عالية من القيم والاتزان الانفعالي فكانت الطالبات أكثر تمسكا بالقيم وأكثر اتزانا من الطلاب .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

بضرورة الاهتمام بالدراسات الدينية في المدارس والمعاهد والجامعات وتدريسها لجميع الطلبة وكذلك بضرورة إلزام الطالبات بالزى الشرعي داخل الحرم الجامعي أو المدرسي وكذلك أوصت الدراسة بضرورة تجنب الانفعالات الحادة .

٤) دراسة _ ضحيك (٢٠٠٤)

بعنوان"القيم المتضمنة في سلوكيات قادة النشاط الكشفي في مدارس محافظات غزة وعلاقتها بالاتزان الانفعالي "

وهدفت الدراسة إلى :

التعرف على القيم الأكثر شيوعا والمتضمنة في سلوكيات قادة النشاط الكشفي في قطاع غزة ، وعلاقة هده القيم بالاتزان الانفعالي وإذا ما كانت هده القيم تختلف باختلاف كل من الجنس والمؤسسة والخبرة والمؤهل الكشفي .

وقد تكونت عينة الدراسة من (٢٣٥)قائد وقائدة وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة وخلال العام الدراسي (٢٠٠٢_٢٠٠٣) وذلك بنسبة (٥٠%) من مجتمع الدراسة الأصلي من مدارس محافظات غزة ، وتم توزيعهم حسب الجنس والمؤسسة (حكومة _ وكالة) والخبرة الكشفية والتأهيل الكشفي .

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدم الباحث مقياس القيم من إعداده ومقياس الاتزان الانفعالي من إعداد (عادل العدل) .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) هناك ارتباط موجبا دو دلالة إحصائية بين كل من القيم العلمية والاجتماعية والاقتصادية والدرجة الكلية لمقياس القيم والاتزان الانفعالي .

٢) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القيم تعزى لمتغير الجنس ، عدا بعدا واحد والمتعلق بالقيم الجمالية لصالح القائدات .

٣) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القيم تعزى لمتغير المؤسسة المشرفة (حكومة _ وكالة) في الأبعاد (الدينية والسياسية والجمالية) بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القيم للأبعاد (العلمية والاقتصادية والاجتماعية) لصالح العاملين في الوكالة .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) توسيع دائرة الإرشاد والتوجيه النفسي ليشمل المعلم والطالب ،وضرورة تجنب المعلمين للمواقف الانفعالية الحادة.

٢) ضرورة إسناد قيادة الفرق الكشفية والإرشادية للقادة والقائدات المؤهلين كشفياً وإرشادياً ولديهم الرغبة بالعمل الكشفي.

٣) الاهتمام بالمناهج والبرامج الخاصة بإعداد القادة والقائدات وتأهيلهم في الدراسات الكشفية وعلى جميع المستويات.

٤) دراسة _ يونس (٢٠٠٥)

بعنوان " علاقة الاتزان الانفعالي بمستويات تأكيد الذات عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية"

وهدفت الدراسة إلى :

الكشف عن كل مستويات الاتزان الانفعالي ومستويات تأكيد الذات ، وإيجاد العلاقة بينهما ، عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية .

وبلغت العينة (١٣٤) طالبا وطالبة من طلبة الجامعة الأردنية والمسجلين للفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي(٢٠٠٣ ــ ٢٠٠٤) .

واستخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي الذي استعمله (العبيدي ، ١٩٩٢) ، أما للكشف عن مستويات تأكيد الذات أستعمل مقياس ولبى (walpe , 1973) .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

1) أن هناك اختلاف دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (a ٠,٠٥ = فأقل) في مستوى الاتزان الانفعالي يعزى إلى متغير الجنس .
2) هناك اختلاف دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (a = ٠,٠٥ فأقل) في مستوى تأكيد الذات يعزى إلى متغير الجنس ، وذلك لصالح الذكور في كليهما.
3) وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي باستعمال معامل الارتباط للكشف عن العلاقة ما بين مستوى تأكيد الذات و مستوى الاتزان الانفعالي عند عينة البحث ، أن مستوى تأكيد الذات المتوسط تقاطع بشكل واضح مع كل من مستوى الاتزان الانفعالي المتوسط والمرتفع ، و أن هناك ارتباط دال إحصائيا عند مستوى (a = ٠,٠٥ فأقل) بين مستويات تأكيد الذات ومستويات الاتزان الانفعالي حيث بلغ معامل ارتباط (٠,٣١٤) .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

1) بضرورة تعزيز شخصية الطالب الجامعي من خلال برامج هادفة لتأكيد ذاتهم بما ينسجم والتطورات الحالية في مجال حرية التعبير والتحولات الديمقراطية .
2) واقترح البحث الحالي أيضا إجراء دراسة شاملة ومعمقة على عينات واسعة ولشرائح مختلفة من المجتمع للتعرف إلى مستويات تأكيد الناس لذاتهم ومدى انسجامها مع التحولات الديمقراطية التي يشهدها الأردن حاليا .

٥) دراسة _ ريان (٢٠٠٦)

بعنوان " الاتزان الانفعالي وعلاقته بكل من السرعة الإدراكية والتفكير الابتكاري لدى طلبة الصف الحادي عشر بمحافظات غزة "

وهدفت الدراسة إلى :

الكشف عن العلاقة بين الاتزان الانفعالي وكل من السرعة الإدراكية والتفكير الابتكاري لدى طلبة الصف الحادي عشر بمحافظات غزة .

وبلغت عينة الدراسة من(٥٣٠) طالب وطالبة من طلبة الصف الحادي عشر بمحافظات غزة من التخصصين العلمي والأدبي.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ،واستخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي من إعداد (الباحث ، ٢٠٠٦) ، واختيار السرعة الإدراكية (إعداد أنـــور الـــشرقاوي وآخـــرون ،١٩٨٣) واختبار القدرة على التفكير الابتكاري إعداد (سيد خير الله ، وممـــدوح الكنـــاني ، ١٩٨٧) .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الاتزان الانفعالي والـــسرعة الإدراكيـــة لـــدى أفراد العينة .
٢) لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الاتزان الانفعـــالي والقـــدرة علـــى التفكيـــر الابتكاري لدى أفراد العينة .
٣) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة أقل من " ٠,٠٥ " بـــين متوســـطي درجات منخفضي ومرتفعي الاتزان الانفعالي على اختبار السرعة الإدراكية لدى أفـــراد العينة .
٤) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة أقل من " ٠,٠٥ " بـــين متوســـطي درجات منخفضي ومرتفعي الاتزان الانفعالي على اختبار القدرة على التفكير الابتكـــاري لدى أفراد العينة
٥) لا يوجد تأثير دال إحصائيا للتفاعل بين الاتزان الانفعالي ونوع الطالـــب علـــى اختبـــار السرعة الإدراكية لدى أفراد العينة .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) توعية الآباء بأهمية اكتشاف مواهب أبناءهم مبكرا وتدريبهم عليها وتنميتها بطريقة سليمة .
٢) يوصي الباحث المسئولين في النظام التربوي بضرورة الاهتمام بتنمية القـــدرات العقليـــة المعرفية لدى طلبة المدارس في مراحلهم الدراسية المختلفة خاصة الثانوية .
٣) تصميم برنامج إرشادي لمساعدة المراهقين ــ خاصة طلبة المرحلة الثانوية ــ على رفع مستوى الاتزان الانفعالي بما يحقق مستوى جيد من الصحة النفسية لديهم .

٧. دراسة _ محمد (٢٠٠٦)

بعنوان " قياس الاتزان الانفعالي لدى طلبة معاهد إعداد المعلمين والمعلمات الذين تعرضت أسرهم لحالات الدهم والتفتيش والاعتقال من قبل قوات الاحتلال الأمريكي وأقرانهم الذين لم يتعرضوا لها " .

وهدفت الدراسة إلى :

١) قياس مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلبة معاهد إعداد المعلمين بشكل عام ، والذين تعرضت أسرهم لحالات الدهم والتفتيش والاعتقال من قبل قوات الاحتلال الأمريكي ، وأيضا الذين لم يتعرض أسرهم لحالات الدهم والتفتيش والاعتقال من قبل قوات الاحتلال الأمريكي .

٢) التعرف على الفروق في مستوى الاتزان الانفعالي فيما بينهم الذين تعرضوا والذين لم يتعرضوا .

وبلغت العينة (٧٥٠) طالب وطالبة من معهد إعداد المعلمين والمعلمات في مدينة الموصل .

واستخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي الذي استعمله (المسعودي ، ٢٠٠٢) .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) أن مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد العينة بشكل عام كان مرتفع .

٢) وأن مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلبة معاهد إعداد المعلمين الذين تعرضت أسرهم لحالات الدهم والتفتيش والاعتقال من قبل قوات الاحتلال الأمريكي أقل من أقرانهم الذين لم يتعرضوا لها وان هناك بينهم فروق ذات دلالة إحصائية .

٣) وأن هناك علاقة ارتباطيه غير دالة بين متغير الاتزان الانفعالي ومتغير الجنس ولصالح الإناث .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) ضرورة الاهتمام بالإرشاد التربوي والنفسي في معاهد إعداد المعلمين والعمل على فتح مكاتب للاستشارات النفسية التي تعني بمشكلات الطلاب .

٢) وأوصى أيضا أن تعمل معاهد إعداد المعلمين على توفير بعض الفعاليات والبرامج والأنشطة العلمية والرياضية والترفيهية من أجل مساعدة الطلبة الذين تعرضت أسرهم لحالات الدهم والتفتيش والاعتقال من قبل قوات الاحتلال الأمريكي .

٨. دراسة _ العامري (٢٠٠٧)

بعنوان " الأعراض السيكوسوماتية وعلاقتها بالاتزان الانفعالي لدى عينة من المراهقين "

وهدفت الدراسة إلى :

١) تحديد الأعراض السيكوسوماتية لدى المراهقين .
٢) التعرف على العلاقة بين الأعراض السيكوسوماتية والاتزان الانفعالي لدى المراهقين .
٣) التعرف على الفروق في الأعراض السيكوسوماتية والاتزان الانفعالي بين المراهقين والمراهقات الكشف عن إمكانية التنبؤ بالاتزان الانفعالي عن طريق الأعراض السيكوسوماتية .
٤) تقديم التوصيات والمقترحات للآباء والمسؤولين بوزارة التربية والتعليم من خلال ما تتوصل إليه الدراسة الحالية، وكذلك لمساعدة المراهقين على تحقيق التوافق بأبعاده المتعددة .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) اتضح أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدم الاتزان الانفعالي والأعراض السيكوسوماتية الخاصة بالجهاز الهضمي ، وكذلك الأعراض السيكوسوماتية الخاصة بالجهاز العصبي ، كما توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائيا مع الأعراض السيكوسوماتية الخاصة بالأمراض المختلفة .
٢) بالإضافة إلى وجود علاقة بين أبعاد الأعراض السيكوسوماتية وبعضها بمعنى كلما زادت درجات الأعراض السيكوسوماتية لمرض ما يصاحب ذلك زيادة في الأعراض السيكوسوماتية الأخرى.

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) استخدام البرامج التربوية الجيدة والأساليب الإرشادية المناسبة لخفض حدة الانفعالات وتعديل أبعاد سوء التوافق التي يعاني منها المراهقون وذلك للتخفيف من شدة الاضطرابات السيكوسوماتية لديهم، ويجب التركيز بشكل خاص على مشكلات المراهقات.

٢) التوعية المستمرة من خلال وسائل الإعلام المختلفة(المسموعة ، والمرئية ، والمقـروءة) بأهمية الاستقرار الأسري وأثر الخلافات العائلية السلبي على شخصية الطفل والمراهق وما ينجم عنها من اضطرابات في شخصية المراهق وصحته النفسية ويعرضه للوقـوع فـي المشكلات النفسية والجسمية والسيكوسوماتية .

٣) العمل على تقوية الروابط الاجتماعية وترك الحرية للطفل والمراهق للتعبير عما بداخلـه والتنفيس عن مشاعره وعدم الكبت.

<u>المحور الثاني : دراسات تناولت اتخاذ القرار .</u>

١) دراسة ــ الرداري (١٩٩٧)

بعنوان : " دور القيادات الوسطى في اتخاذ القرارات وأثر ذلك على كفاءة الأجهزة الأمنية ".

هدفت الدراسة إلى :

١) تقصي الوضع القيادي للقيادات الوسطى ومدى ممارستها للسلطة المخولة لهـا فـي ضـوء المسئوليات الملقاة على عاتقها خاصة في الحالات التي لم يسبق أن أصـدر بـشأنها تعليمـات ضابطة ومحددة من كل القيادات العليا .

وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الطبقية العـشوائية وذلـك باسـتخدام الجـداول العشوائية لتحديد مفردات العينة بنسبة (٢٠%) من كل فئة قيادية في كل مديرية وقد حددت الرتب التي تمثل كل فئة قيادية على النحو التالي : قيادة عليا وتمثلها رتبة لـواء وعميـد ، قيادة وسطى وتمثلها رتبة عقيد ومقدم ورائد ، قيادة تنفيذية وتمثلها رتبة نقيـب ومـلازم أول وملازم .

واستخدم المنهج الوصفي التحليلي والتي عن طريقها يحاول الباحث إبراز الدور الذي تضطلع به القيادات الوسطى ، ومن ثم تحليل العوامل والمسببات التي تحـول دون تناسـب السلطات المخولة لها مع ما هو مناط بها من مسئوليات . قام الباحث باستخدام أسلوب المسح الاجتماعي لتناسبه والدراسة الوصفية .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) للقيادات الوسطى في المنظمة الأمنية دور رئيسي سواءاً في جميع مراحل عملية صنع القرار وكذلك في مرحلة اتخاذه .
٢) إن مبدأ إتاحة الفرصة للقيادات الوسطى بالمشاركة في اتخاذ القرار تنعكس ايجابياته على القرارات التي تصدرها المنظمة الأمنية وبالتالي على كفاءة المنظمة بشكل عام .
٣) إن القيادات العليا في المنظمة الأمنية تسمح إلى حد ما للقيادات الوسطى بالمشاركة في اتخاذ القرار .
٤) إن الأسلوب الذي ينتهجه ضباط المنظمة في إشراك مرؤوسيهم في عملية اتخاذ القرار هو نمط وأن يكون شبه ديمقراطي إلا أنه أقرب ما يكون إلى الاتوقراطية .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) مما دلت عليه نتائج هده الدراسة أن ضباط المنظمات الأمنية عند اتخاذهم للقرار لا يرجعون إلى المرؤوسين والزملاء وهذا لعدم تحبيذهم للعلاقة الأفقية الهابطة ، التي يجب أن يركزوا عليها ، خاصة عند اتخاذ القرار، إذ أنها بمثابة القنوات المغذية التي تزيد من فاعلية القرار.
٢) كذلك كان من نتائج ضباط المنظمات الأمنية يرون أن طبيعة العمل واللوائح والتعليمات والإحساس بالمسئولية الكاملة ، أسباب تحول دون تفويض مرؤوسيهم سلطة اتخاذ القرار . في حين أن هده الأسباب في رأينا يجب أن لا تحول دون ذلك ،، إذ أنها أسباب نابعة من القائد نفسه يعلل بها مركزيته وعدم ثقته في مرؤوسيه النابعة من خوفه من المسئولية .
٣) التدريب على اتخاذ القرار .

٢) دراسة ـ الرشيدي (٢٠٠٠)

بعنوان " معوقات استخدام نظم المعلومات الحاسوبية في عملية اتخاذ القرارات الأمنية "

هدفت الدراسة إلى :

١) معرفة مدى استخدام نظم المعلومات الحاسوبية في عملية اتخاذ القرارات الأمنية التعرف على مصادر الحصول على المعلومات المتعلقة بعملية اتخاذ القرارات الأمنية .
٢) التعرف على مدى إتباع خطوات الأسلوب العلمي في عملية اتخاذها ، وتحديد المعوقات التنظيمية والتكنولوجية والاجتماعية والمعوقات المرتبطة بمصادر نظم المعلومات الحاسوبية.

٣) الكشف عن مدى اختلاف رؤية ضباط القيادات الأمنية الوسطى بإدارات الأمن العام بمدينة الرياض إزاء أهمية تلك المعوقات باختلاف خصائصهم الديموجرافية .

وبلغت عينة البحث " ٢٢ " ضابط في القيادة الأمنية الوسطى بمديرية الأمن العام بالرياض .

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي الشامل.

وتم تطبيق استبانة مكونة من أربعة محاور غطتها ٦٦ عبارة بالإضافة إلى البيانات الأساسية للخصائص الديموجرافية لأفراد الدراسة ، واستعاد الباحث ٢٠٩ استمارة مكتملة البيانات وهي التي خضعت للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SAS بمعهد الإدارة العامة بالرياض .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) يعتمد ضباط القيادات الأمنية الوسطى على مصادر المعلومات ذات الصيغة الرسمية أو الشخصية في عملية اتخاذ القرارات الأمنية ، في حين يعطون أهمية متوسطة لكل قاعدة نظم المعلومات الحاسوبية والراجع العلمية والمشاركة في المؤتمرات الأمنية وأهمية قليلة لنتائج البحوث .
٢) يرى ضباط القيادات الأمنية الوسطى أن خطوات الأسلوب العلمي تتبع إلى درجة كبيرة جدا في خمس مراحل من عملية اتخاذ القرارات الأمنية وبدرجة كبيرة بمرحلتين أخريين .
٣) ترى القيادات الأمنية الوسطى أن جميع المعوقات التنظيمية التي تحول دون استخدام نظم المعلومات الحاسوبية في عملية اتخاذ القرارات الأمنية معوقات مهمة ماعدا عائق تعدد المستفيدين من خدمات الأجهزة الأمنية فيعد عائقا متوسط الأهمية .
٤) ترى القيادات الأمنية الوسطى أن ثلاثة معوقات تكنولوجية تتصل بتوفير الأجهزة المتطورة ، والتدريب ، والاستعانة بالخبراء تعد ذات أهمية عالية جدا ، وبقية المعوقات التي تضمنتها الدراسة تعد مهمة في الحيلولة دون استخدام نظم المعلومات الحاسوبية في اتخاذ القرارات الأمنية .

٥) ترى القيادات الأمنية الوسطى أن جميع المعوقات المرتبطة بمصادر نظم المعلومات الحاسوبية التي تضمنتها الدراسة مهمة ، ماعدا عائقا واحدا يختص بعدم الثقة في مصادر المعلومات عند اتخاذ القرارات الأمنية .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) بالعمل على استقرار القيادات الأمنية في مواقع مراكز المعلومات مع تلافي تداخل الاختصاصات في القطاعات الأمنية .

٢) العمل على تصميم برامج متنوعة ومرتبطة بأهداف الأمن ومهارات المستخدمين .

٣) العمل على تعزيز وجود نمط عسكري متفاعل مع المرؤوسين يراعي حاجاتهم النفسية والاجتماعية .

٣) دراسة ــ الهذلي (٢٠٠٢)

بعنوان : " مهارة القائد الأمني في اتخاذ القرار في الظروف الطارئة "

هدفت الدراسة إلى :

١) التعرف على المهارات اللازمة للقائد الأمني في اتخاذ القرار.

٢) التعرف على العراقيل التي تواجه القائد أثناء اتخاذ القرارات في الظروف الطارئة .

٣) التعرف على متطلبات اتخاذ القرار في المواقف الطارئة ، والتعرف على خصوصية الحالة الطارئة في مجال اتخاذ القرار .

٤) معرفة وسائل تأهيل وإعداد العاملين في قوات الطوارئ لاتخاذ قرارات بسرعة .

وقد اختار الباحث مجتمع البحث من ضباط قوات الطوارئ الخاصة من رتبة لواء إلى رتبة نقيب والبالغ عددهم " ١٣٢ " ضابط وتم توزيع استمارات البحث على كافة المجتمع وكان العائد منها " ٩٥ " استمارة كلها صالحة للمعالجة الإحصائية .

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي والذي من خلاله استخدم أسلوب المسح الشامل عن طريق الحصر لجميع مفردات الدراسة .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) إن القرارات المواجهة للحالات الطارئة غالبا ما تكون قرارات إستراتيجية تتولى إصدارها الإدارة العليا .
٢) أشارت النتائج الإحصائية أن هناك ضعف شديد في المتغيرات الشخصية والمشاركة في اتخاذ القرار.
٣) إن الخلفية المرجعية في اتخاذ القرارات في الظروف الطارئة هي اللوائح والأنظمة والتعليمات .
٤) إن هناك مهارات ضرورية للقائد الأمني في اتخاذ القرار .
٥) إن هناك عوامل تعرقل اتخاذ القرارات في ظل الظروف الطارئة .
٦) إن من أهم متطلبات اتخاذ القرارات في الظروف الطارئة نجاح القائد في توزيع المهام والأدوار.

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) توجيه العناية الأكاديمية في الكليات الأمنية وكليات العلوم الإدارية بموضوع المهارات القيادية لأنها من الموضوعات الهامة في عملية اتخاذ القرارات سواء في الظروف العادية أو الظروف غير العادية أي الأزمات .
٢) برفع مستوى المهارة لهده الفئة من خلال تنمية قدراتهم وصقلها في اتخاذ القرارات ، ويتم ذلك من خلال تكثيف الدورات التدريبية والتخصصية في هذا المجال .
٣) تدريب القادة العسكريين والإداريين على كيفية استغلال المهارات القيادية في توجيه سلوك الأفراد ، بحيث يتجنبون الجوانب السلبية ويعتمدوا على الجوانب الايجابية التي تحقق الهدف .

٤) دراسة ــ مهنا (٢٠٠٦)

بعنوان : " العلاقة بين تفويض السلطة وفاعلية اتخاذ القرارات في الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية "

هدفت الدراسة إلى :

١) التعرف إلى العلاقة بين تفويض السلطة وفاعلية اتخاذ القرارات في الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية ، وذلك من خلال التعرف إلى درجة تفويض السلطة .

٢) التعرف إلى درجة فاعلية اتخاذ القرارات في مجالس الأقسام الأكاديمية في المجالات المختلفة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية .

وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية المتفرغين والعاملين في الجامعات الفلسطينية (جامعة بيت لحم ، جامعة بير زيت ، جامعة الخليل ، الجامعة العربية الأمريكية ــ جنين ، جامعة القدس ــ أبو ديس ، وجامعة النجاح الوطنية) ، ممن يحملون شهادة الدكتوراه أو شهادة الماجستير ، والبالغ عددهم (١٧١٠) أعضاء هيئة تدريس للعام الجامعي (٢٠٠٥ / ٢٠٠٦) ، وتكونت عينة الدراسة من (٣٧٠) عضواً . وتمثل ما نسبته (٢١ %) تقريباً من مجتمع الدراسة والتي اختيرت بطريقة العينة الطبقية العشوائية .

واستخدم المنهج الوصفي الميداني ، ولجمع البيانات استخدم الباحث استبانتين : استبانة قياسي تفويض السلطة ، واستبانة فاعلية اتخاذ القرارات .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) أن درجة تفويض السلطة في الأقسام الأكاديمية من وجهة أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية كبيرة جداً ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة للدرجة الكلية إلى (٨٢,٢%) .

٢) أن درجة فعالية اتخاذ القرار في الأقسام الأكاديمية من وجهة أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية كبيرة، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة للدرجة الكلية إلى (٧٦%).

٣) وجود علاقة ايجابية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (a = ٠,٠٥) بين تفويض السلطة و فعالية اتخاذ القرار .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) الاهتمام بمشروعات البحوث العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية كونه وظيفة أساسية من وظائف الجامعة وخاصة الأقسام الأكاديمية .

٢) ربط مشاريع الأبحاث العلمية وأطروحات الماجستير والدكتوراه بقضايا المجتمع .

٣) توسيع نطاق تفويض الصلاحيات لمجالس الأقسام الأكاديمية من خلال المشاركة في موضوع ميزانية الأقسام .

٤) اهتمام مجالس الأكاديمية بأساليب التقويم ودراسة نتائج الاختبارات وتحليلها من أجل رفع مستوى مهنة التدريس وإتاحة الفرصة للعاملين بالتجديد ومراجعة مناهجها وطرقها وأساليبها.

٥) دراسة ــ العتيبي (٢٠٠٧)

بعنوان " اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينه من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف"

هدفت الدراسة إلى :

دراسة اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف .

وتم تطبيق الدراسة على عينة تكونت من "٢٤٢ "مرشدًا من المرشدين الطلابيين الذين يعملون بمدارس التعليم العام الحكومي بمحافظة الطائف .

واستخدم الباحث المنهج الوصفي .

وقد استخدم الباحث اختبار اتخاذ القرار إعداد عبدون"د . ت " ، ومقياس فاعلية الذات إعداد العدل" ٢٠٠١ م"،ومقياس المساندة الاجتماعية من إعداد الباحث" ١٤٢٨ ه"

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة" ٠١,٠ " بين كل من درجات القدرة على اتخاذ القرار وكل من" درجات فاعلية الذات " ٤٢٨,٠ " ، و المساندة من جانب المدرسة "٠,٣٩٦ ،و المساندة من جانب أولياء الأمور" ٠,٣٢٣ " ، و المساندة من جانب المعلمين " ٠,٣٦٩ " ، رضا المرشد الطلابي عن المساندة " ٠,٣٨٤ "، والدرجة الكلية للمساندة الاجتماعية "٠,٣٩٣"

٢) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمكان العمل و لسنوات الخبرة و للراتب سواء لمتوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار أو متوسطات درجات فاعلية الذات أو متوسطات درجات المساندة الاجتماعية في جميع المحاور لدى المرشدين الطلابيين .

٣) توجد إمكانية للتنبؤ بالقدرة على اتخاذ القرار لدى المرشدين الطلابيين من خلال كل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية .حيث بلغت قيمة مربع معامل الارتباط ٠,٨٩٣ وهذا يعني أن ٨٩,٣% من القدرة على اتخاذ القرار تعتمد على فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية.

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) بضرورة تنمية فاعلية الذات لدى المرشدين الطلابيين وكذلك تقديم المساندة الاجتماعية للمرشدين الطلابيين حتى يستطيعوا القيام بعملهم المهني وبالإضافة إلى تصميم برامج إرشادية وتدريبية لتنمية القدرة على اتخاذ القرار لدى المرشدين الطلابيين .

٦) دراسة ـ حرز الله (٢٠٠٧)

بعنوان : " **مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي**"

هدفت الدراسة إلى :

التعرف على مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي في محافظات غزة

وقد قام الباحث لتحقيق أهداف الدراسة ببناء استبانتين إحداهما لقياس مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات والأخرى لقياس رضاهم الوظيفي ، وبعد عرض الاستبانتين على محكمين تم تعديل الاستبانتين لتصبح استبانة المشاركة في اتخاذ القرارات " 50 " فقرة موزعة على" 5 " مجالات، واستبانة الرضا الوظيفي "43 " فقرة موزعة على "6 "

مجالات ثم قام الباحث بتطبيقهما على عينة استطلاعية من المعلمين والتأكد من ثباتهما وصدقهما .

وقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي للدراسة ،وقد طبق الباحث أداتي الدراسة على عينة طبقية عشوائية من معلمي المدارس الثانوية بلغ عددها " 306 " معلمًا ومعلمة أي بنسبة 10 % تقريبًا من مجتمع الدراسة .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) أن معلمي المدارس الثانوية يشاركون بدرجة متوسطة في اتخاذ القرارات.
٢) أن أعلى درجات مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات كانت في القرارات المتعلقة بالمنهاج، ثم القرارات المتعلقة بشؤون الطلبة، ثم القرارات المتعلقة بالمعلمين، ثم القرارات المتعلقة بالمجتمع المحلي وقد حصلت القرارات المتعلقة بالمبنى المدرسي والأمور المالية على أقل درجة من المشاركة.
٣) درجة الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الثانوية متوسطة .
٤) أعلى درجات الرضا الوظيفي كانت في مجال تحقيق الذات، ثم مجال تقدير الآخرين ، ثم مجال التفاعل الاجتماعي، ثم مجال الانتماء للمهنة، وقد حصل مجالي طبيعة المهنة والمكافآت والأجور على درجة قليلة من الرضا الوظيفي .
٥) .توجد علاقة إيجابية متوسطة بين مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية والرضا الوظيفي لديهم .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) بضرورة تفعيل اللجان المالية بالمدارس بصورة حقيقية، والعمل على تبادل الأدوار بين المعلمين سنويًا وكذلك ضرورة توجيه نظر مديري المدارس إلى إفساح المجال للمعلمين للاتصال بأفراد المجتمع المحلي وتوطيد العلاقة التعاونية معهم مما ينعكس بالإيجاب نحو ا لطلبة وتحصيلهم الدراسي.
٢) ضرورة التأكيد على أن النظام المدرسي والعمليات التعليمية داخله لا يمكن أن تتحسن إلا بالتعاون البناء والمثمر والمشاركة الإيجابية بين جميع عناصر النظام التعليمي وأنها لا تقتصر على مدير المدرسة وحده، وأن عمليات التفويض لا تنقص من حق مدير المدرسة أو من

سلطاته ولكنها تخفف العبء الإداري وتبني قيادات جديدة ذات خبرة قادرة على التغيير والتطوير.

٧) دراسة ــ العتيبي (٢٠٠٧)

بعنوان " الحوار التربوي كآلية الاتصال واتخاذ القرار لدى مديرات مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة " .

هدفت الدراسة إلى :

معرفة مدى فاعلية الحوار في الاتصال التربوي داخل المدرسة ، ومدى ممارسة مديرات المدارس لأسلوب الحوار داخل المدرسة واستخدامهن لأسلوب الحوار عند اتخاذ القرارات.

وكانت عينة الدراسة (٥٧) مديرة و(٤٢٥) معلمة من مدارس البنات في التعليم العام بمدينة مكة المكرمة .

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي من أجل معرفة واقع الحوار التربوي ومدى فاعليته في الاتصال واتخاذ القرارات لدى مديرات المدارس في مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة .

وتم استخدام أسلوب التكرار والنسب المئوية والمتوسطات وتحليل التباين لدلالة الفروق حسب سنوات الخبرة ، واختبار T لفحص العلاقة حسب الوظيفة .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) أن المديرات يمارسن الحوار بدرجة عالية حسبما تقوله المديرات والمعلمات .

٢) أوضحت النتائج أن المديرات يفعلن الحوار في اتخاذ القرارات داخل المدرسة .

٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر المديرات والمعلمات في تفعيل المديرات لأسلوب الحوار داخل المدرسة .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) بعقد دورات تدريبية لتطوير أساليب الحوار لدى مديرات المدارس والمعلمات على حد سواء.

٢) بعقد دورات تدريبية لتطوير مهارة الاستماع لدى مديرات المدارس لأهمية عنصر الاستماع في إنجاح الحوار .

٣) أن يكون من شروط اختيار المديرات إتقانهن لفن الحوار بتعلم مهارات الاتصال ذي الاتجاهين.

٨) دراسة ــ مسعود (٢٠٠٨)

بعنوان : " تحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة "

هدفت الدراسة إلى :

١) دراسة الصعوبات والمشاكل وأسباب الخطأ في اتخاذ القرارات الإدارية في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة .

٢) مناقشة العوامل المؤثرة على اتخاذ القرارات وذلك من خلال العوامل الشخصية وعوامل ثقافة المنظمة والعوامل الأخرى التي تؤدي إلى أسباب الخطأ وتؤثر على اتخاذ القرارات المصرفية.

٣) وقد استطلع الباحث أخذ آراء الإدارة العليا والوسطى في المصارف حول أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات وكيفية تحليل هذه الأسباب ، وقد قام الباحث بصياغة الفرضيات المناسبة لهذه المشكلات والأخطاء وإجراء تحليل ومناقشة متعمقة لموضوع الدراسة .

وقد كانت عينة الدراسة مكونة من متخذي القرارات في جميع المصارف الوطنية في قطاع غزة والمتمثلة من ١١ مصرف وتم اختيارها بطريقة الحصر الشامل حيث تم توزيع ١١٤ استبانة وكانت الردود ١٠٩ أي ما يمثل ٩٥,٦ % .

وقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

1) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع تطبيق ممارسة كل من الإدارة العليا والوسطى للعوامل التي تؤدي إلى أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في المصارف الوطنية في قطاع غزة وتعزى لبعض الخصائص الشخصية من حيث " نوع الجنس ، العمر ، سنوات الخبرة ، نطاق الإشراف "
2) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع تطبيق ممارسة كل من الإدارة العليا والوسطى لأبعاد ثقافة المنظمة ولصالح رؤساء الأقسام في المصارف الوطنية في قطاع غزة يعزى لعامل " المسمى الوظيفي "
3) توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع تطبيق ممارسة كل من الإدارة العليا والوسطى للعوامل التي تؤدي إلى أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في المصارف الوطنية في قطاع غزة يعزى لعامل "المؤهل العلمي والمسمى الوظيفي"وكان موجه نحو الحاصلين على البكالوريوس أكثر من الحاصلين على الماجستير ولصالح رؤساء الأقسام أكثر من المراقبين وذلك على التوالي .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

1) الاهتمام بتحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في المصارف الوطنية في قطاع غزة .

9) دراسة ـ السواط (٢٠٠٨)

بعنوان : " فاعلية برنامج إرشاد ي سلوكي معرفي في تحسين مستوى النضج المهني وتنمية مهارة اتخاذ القرار المهني لدى طلاب الصف الأول ثانوي بمحافظة الطائف دراسة شبه تجريبية " .

هدفت الدراسة إلى :

1) تحسين مستوى النضج المهني لدى أفراد عينة الدراسة وكذلك إلى تنمية مهارة اتخاذ القرار المهني لدى أفراد عينة الدراسة .
2) بناء برنامج منظم في التوجيه التربوي المهني هدف إلى تحسين مستوى النضج المهني لدى الطلاب ، وبالتالي مساعدتهم على اتخاذ القرارات المهنية والتربوية الحكيمة وبالإضافة إلى اختبار فاعلية البرنامج في تحسين مستوى النضج المهني وتنمية مهارة اتخاذ القرار المهني لدى أفراد عينة الدراسة ،من خلال المعالجة الإرشادية والإحصائية للمجموعة التجريبية .

٣) وأخيرا التعرف على مدى استمرارية فاعلية البرنامج الإرشادي السلوكي المعرفي في تحسين مستوى النضج المهني وتنمية مهارة اتخاذ القرار المهني لدى أفراد عينة الدراسة التجريبية بعد انتهاء جلسات البرنامج من خلال الاختبار التتبعي .

وقد كانت عينة الدراسة عبارة عن طلاب الصف الأول ثـانوي بمحافظـة الطـائف وتكونت من مجموعتين تجريبية وضابطة مكونة من "٢٨ " فرداً تم اختيارهـا وتعيينهـا بطريقة عشوائية وتتألف كل مجموعة من " ١٤ " فرداً.

وقد استخدم الباحث المنهج شبه التجريبي،حيث قام الباحث باختيـار وتعيـين العينـة عشوائياً وتم تطبيق القياس القبلي على العينتين التجريبية والضابطة ، ثم تم تطبيق البرنـامج الإرشادي على العينة التجريبية ،بعدها تم تطبيق القياس البعـدي علـى العينتـين التجريبيـة والضابطة وبعد مرور شهرين من تطبيق البرنامج الإرشادي تم تطبيق الاختبار التتبعي على العينة التجريبية.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد المجموعـة التجريبيـة ودرجـات أفـراد المجموعة الضابطة على مقياس مستوى النضج المهني في القياس البعـدي لـصالح أفـراد المجموعة التجريبية.
٢) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد المجموعة التجريبية على مقياس مستوى النضج المهني في القيا سين البعدي والتتبعي .
٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد المجموعـة التجريبيـة ودرجـات أفـراد المجموعة الضابطة على مقياس مهارة اتخاذ القرار المهني في القياس البعدي لصالح أفـراد المجموعة التجريبية.
٤) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد المجموعة التجريبية على مقياس مهـارة اتخاذ القرار المهني في القياسين البعدي والتتبعي .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) ضرورة اعتماد البرنامج الإرشادي المستخدم في هذه الدراسة ضمن البرامج التدريبية التي يقدمها المرشد الطلابي في المدرسة من أجل تحسين مستوى النضج المهني وتنمية مهارة اتخاذ القرار المهني لدى طلبة الصف الأول ثانوي.

٢) إجراء المزيد من الدراسات في مجال النضج المهني ومجال القرار المهني لدى طلاب الصف الأول ثانوي وعلاقة ذلك بمتغيرات أخرى" أنماط الشخصية،التنشئة الأسرية ،الجنس،العمر،دخل الأسرة ،تعليم الوالدين، وغيرها من المتغيرات " .

٣) استخدام البرنامج الإرشادي لخاص بهذه الدراسة في إجراء المزيد من الدراسات على طلاب الصف الثاني ثانوي والثالث ثانوي، وكذلك طلاب الصف الثالث متوسط .

٤) أخيرا تضمين موضوع النضج المهني وكذلك مهارات اتخاذ القرار المهني في المناهج الدراسية في جميع المراحل التعليمية بما يناسب كل مرحلة من مراحل التعلم.

١٠) دراسة ــ شعيبي (٢٠٠٩)

بعنوان : " أساليب المعاملة الوالدية وعلاقتها باتخاذ الأبناء لقراراتهم في المرحلة الثانوية"

هدفت الدراسة إلى :

١) الكشف عن العلاقة بين أساليب المعاملة الوالدية ، واتخاذ الأبناء للقرارات في المرحلة الثانوية وذلك من خلال معرفة العلاقة بين متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي وأسلوب المعاملة الوالدية للأبناء.

٢) إيجاد العلاقة بين أساليب المعاملة الوالدية ،واتخاذ الأبناء لقراراتهم في المرحلة الثانوية .

وقد كانت عينة الدراسة عبارة عن عينة قصدية من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية من مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة بمدينة مكة المكرمة وعددها " ٣٠٠ " طالب وطالبة .

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي .

وتم تطبيق استمارة البيانات العامة للأسرة ، واستبيان مجالات اتخاذ القرارات للأبناء ، ومقياس أساليب المعاملة الوالدية .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

1) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين الذكور والإناث في اتخاذ القـرارات لصالح الذكور .
2) وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أساليب المعاملة الوالدية ومجالات اتخاذ الأبناء لقراراتهم .
3) وجود علاقة ارتباطية موجبة بين متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة واتخـاذ الأبناء للقرارات في المرحلة الثانوية.

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

1) ضرورة توعية الوالدين بأهمية تنشئة أبنائهم منذ الصغر على المشاركة في اتخاذ القـرارات حسب ما تسمح به أعمارهم .
2) عقد ندوات تثقيفية للأسرة في جمعيات مجالس الآباء الأمهات لتوضح أهمية مشاركة الأبنـاء في اتخاذ القرارات الأسرية .

المحور الثالث : دراسات تناولت الشرطة .

١) دراسة ــ السبيعي (١٩٩٩)

بعنوان : " أثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة ".

هدفت الدراسة إلى :

1) التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط الشرطة في مدينة الرياض .
2) الوقوف على مدى اختلاف إدراك ضباط شرطة مدينة الرياض لمتغيـرات ضـغوط العمـل باختلاف خصائصهم الشخصية وخبراتهم العملية .
3) كشف العلاقة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط الشرطة وأدائهم الوظيفي .
4) كيفية إدارة ضغوط العمل والعمل على تخفيف آثارها .

شمل مجتمع الدراسة جميع الضباط العاملين بأقسام وإدارات الشرطة بمدينة الرياض من رتبة ملازم إلى رتبة لواء . وقد بلغ عددهم (٤١٤) ضابطا.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل من خلال أسلوب المسح الاجتماعي الشامل .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) إن أهم المصادر التي تسبب ضغوط العمل تتمثل في مصادر تتعلق بشخصية الفرد ــ وهي مصادر نفسية وسلوكية ، ومصادر تتعلق بالمنظمات الأمنية ــ وتتعلق بثقافة المنظمة ، وطبيعة الوظيفة ، وعبء العمل ، والظروف المادية ، والتغيير في بيئة العمل .
٢) إن ضغوط العمل لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي لضباط الشرطة .
٣) إن أهم الأساليب المقترحة لمواجهة ضغوط العمل تتمثل في تنمية الوازع الديني لدى ضباط الشرطة ، ومواجهة الصراع في بيئة العمل ، وتحسين ظروف العمل المادية ، وتوفير المناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي ، وتطوير مهارات الضباط .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) إعادة النظر في الإجراءات والخطوات اللازمة لانجاز معاملات المراجعين لتبسيطها و تيسيرها ، وبذلك يتمكن ضباط الشرطة من إنجاز أعمالهم بتأن ودقة وإتقان .
٢) عقد دورات تأهيلية للقادة والضباط في الأجهزة الأمنية من أجل التعرف على طبيعة ضغوط العمل ومصادرها وأثرها في سلوك الأفراد ، وكيفية التعامل معها ، وبذلك تتاح لضباط الشرطة القدر الكاف من المعلومات التي تمكنهم من مواجهة الآثار النفسية والاجتماعية المترتبة على ضغوط العمل في الأجهزة الأمنية .
٣) تنمية ثقة الضباط في قدرات الآخرين من الزملاء والرؤساء من خلال التعميمات والكتيبات الإرشادية التي تزيد من تعريف ضباط الشرطة بالسلوك الإنساني ومكونات الشخصية والفروق الفردية ، وكيفية إدارة الأفراد .

٢) دراسة ــ العمري (٢٠٠٠)

بعنوان : " العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار في الشرطة ".

هدفت الدراسة إلى :

١) تعريف القرار الشرطي وبيان عناصره والمراحل اللازمة لانجازه .
٢) بيان العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار بكافة جوانبه ، والأساليب المتبعة لاتخاذ القرارات .
٣) بيان الصفات والسمات الخاصة المميزة للقرارات الشرطية .
٤) بيان آثار التشابكات المجتمعية وانعكاساتها على المنظمة الأمنية ، ومدى تأثيرها على اتخاذ القرارات الأمنية .

وتكون مجتمع الدراسة من عدد من الضباط العاملين بأقسام ومراكز الشرطة بمنطقة الرياض والمنطقة الشرقية ، حيث أجريت الدراسة على عينة اختيرت عشوائياً روعي فيها تمثيل جميع المستويات الإدارية من الضباط في شرطة منطقة الرياض والمنطقة الشرقية شملت النصف (٥٠%) من إجمالي الضباط العاملين بهاتين المنطقتين .

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) تعد " العوامل التنظيمية " في مقدمة العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الشرطي .
٢) تأتي الجوانب التالية في المقدمة من حيث درجة الأهمية في التأثير على اتخاذ القرار الشرطي وهي : درجة الإلمام بموضوع اتخاذ القرار ،و دقة المعومات والبيانات المتاحة ،و اختيار أفضل القيادات في المناصب القيادية ، ومعرفة حدود التعامل في العلاقات الرسمية وغير الرسمية ، و تشجيع القيادات للمرؤوسين ومشاركتهم في صنع القرارات ، واهتمام القيادات العليا باتجاهات الرأي العام .
٣) كما تبين من خلال التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين العمر والرتبة ، والعمر وسنوات الخبرة ، والرتبة وسنوات الخبرة .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) العمل على توفير العوامل الشخصية في متخذي القرارات ، من قوة شخصية ، وخبرات سابقة في المجال الأمني ، وإلمام بموضوع اتخاذ القرار ، وسرعة بديهة تمكن من إدراك الموقف ، وقدرة على إقناع الآخرين ، وثقة بالنفس عند اتخاذ القرارات ، وموضوعية عند البت في الأمور .
٢) الاهتمام بدقة البيانات والمعلومات لكي تساعد بفاعلية أكبر في عملية اتخاذ القرارات ، و إعطاء عناية أكبر برفع مستوى الموضوعية للبيانات مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات رشيدة .
٣) العمل على تنسيق بين الجهات التي تتوفر لها المعلومات مما يساعد ذلك في اتخاذ قرارات موضوعية ، وضرورة الاهتمام بإتباع نظم معالجة البيانات عند اتخاذ القرارات .

٣) دراسة ــ العتيبي (٢٠٠٢)

بعنوان : " اتجاهات العاملين في مراكز الشرطة نحو نظام الدوام الرسمي ".

هدفت الدراسة إلى :

١) التعرف على اتجاهات العاملين في مراكز الشرطة نحو نظام الدوام الرسمي الثابت الحالي والمرن المقترح .

٢) التعرف على العلاقة بين المتغيرات الشخصية والوظيفية للعاملين في مراكز الشرطة واتجاهاتهم نحو نظام الدوام الرسمي الثابت والمرن .

ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مراكز الشرطة بمدينة الرياض من ضباط وأفراد ، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية من سجلات الضباط والأفراد العاملين في مراكز الشرطة بمدينة الرياض من مجتمع الدراسة ، حيث تم سحب (٣٩٤) فردا من الضباط والأفراد عشوائيا باستخدام سلة وضعت بها أرقام العاملين من الضباط والأفراد ، وقد مثلت نسبة الضباط (٥٠%) ونسبة الأفراد (٢٠%) من مجتمع الدراسة .

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي حيث اعتمد على منهج المسح الاجتماعي وهو أحد أنماط الدراسات المسحية التي تنتمي إلى الدراسات الوصفية .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) أن الاتجاهات نحو نظام الدوام الثابت الحالي اتجاهات محايدة .

٢) أن الاتجاهات نحو نظام الدوام المرن المقترح اتجاهات محايدة .

٣) اتجاهات الأفراد نحو نظام الدوام الثابت الحالي أفضل من اتجاهات الضباط نحوه .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) حث الرؤساء بأن يكونوا قدوة حسنة للمرؤوسين وزرع القيم التربوية في العاملين للالتزام بساعات الدوام الرسمي .

٢) تنظيم بعض الندوات للعاملين في قطاع الشرطة عن كيفية إدارة الوقت والذات وأهمية الالتزام بساعات الدوام الرسمي .

٤) دراسة ـ المشعل (٢٠٠٣)

بعنوان : " تقويم العلاقة بين مراكز الشرطة والشركات الأمنية وانعكاسها على مستوى الأداء الأمني ".

هدفت الدراسة إلى :

١) التعرف على أبعاد العلاقة القائمة بين مراكز الشرطة و الشركات و المؤسسات الأمنية .

٢) التعرف على الدور الايجابي والدور السلبي في العلاقة بين مراكز الشرطة و الشركات و المؤسسات الأمنية .

٣) التعرف على سبل تطوير بين مراكز الشرطة و الشركات و المؤسسات الأمنية بما يدعم الايجابيات .

ويتكون مجتمع الدراسة من الضباط العاملين بمراكز الشرطة بمدينة الرياض والبالغ عددهم (١٩٤) ضابطا ، ومؤسسات و شركات الحراسة المدنية والبالغ عددهم (٣٢) مؤسسة وشركة حراسة مدنية ممنوحة تصريح رسمي لمزاولة أعمال الحراسة المدنية بمدينة الرياض.

واستخدم الباحث في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) إن أداء و الشركات و المؤسسات الأمنية ضعيفاً كما أنها لم تخفف العبء ، الملقى على جهاز الشرطة ، بالقدر المطلوب ، والعلاقة التعاونية مع مراكز الشرطة ضعيفة .

٢) ضعف الآليات لدى الشركات و المؤسسات الأمنية في تفعيل العلاقة مع مراكز الشرطة وضعف الوعي لدى العاملين فيها .

٣) عدم إلمام العاملين بالشركات و المؤسسات الأمنية بالإجراءات الأولية التي ينبغي عليهم اتخاذها إزاء الحوادث التي يباشرونها والتي ينبغي أن تكون مسهلة لعمل الشرطة اللاحقة .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) التنسيق من قبل الإدارات المتخصصة بالشرطة حول قيام الشركات بطبع النشرات والكتيبات الإعلامية عن طبيعة وأماكن عملها وتوزيعها على مراكز الشرطة .

٢) تطوير وسائل الاتصال بينهما والإشراف المباشر من قبل جهاز الشرطة علـــى عمـــل هـــذه الشركات و المؤسسات الأمنية .

٣) العمل على عقد ندوات واجتماعات بين مراكز الشرطة والمسئولين عن الشركات و المؤسسات الأمنية لتبادل المعلومات والأفكار حول العلاقة وسبل تطويرها وتفادي العلاقـــات التـــي قـــد تعترض ذلك .

٥) دراسة ــ حمدان (٢٠٠٩)

بعنوان : " أثر السلوك القيادي التحويلي للقيادات الوسطى على الأداء في الشرطة ".

هدفت الدراسة إلى :

١) التعرف على مدى تمتع القيادات الأمنية في قطاع الشرطة بخصائص القائد التحـــويلي التـــي حددها تكي وديفانا من وجهة نظر أفراد الدراسة .

٢) التعرف على مدى ممارسة القادة في شرطة مدينة الرياض سلوك القائد التحويلي .

٣) التعرف على السلوك القيادي التحويلي للقيادات الوسطى وعلاقته بالأداء في أجهـــزة شـــرطة مدينة الرياض .

وقد كان مجتمع وعينة الدراسة جميع ضباط العاملين في شرطة مدينة الرياض مـــن رتبة مقدم فأدنى ، والبالغ عددهم (٢٢٩) ضابطاً .

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، والذي يعتمد على دراسة الواقـــع ، أو الظاهرة كما توجد في الواقع ، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ، ويعبر عنها تعبيرا كيفيا وكميا .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) أثبتت الدراسة أن أفراد الدراسة موافقون على توفر خاصية واحدة من خـــصائص القيـــادي التحويلي في القيادات الأمنية في قطاع الشرطة بدرجة كبيرة وتتمثل فـــي الخاصـــية (يتمتـــع بالصفات الأخلاقية الجيدة).

٢) أثبتت الدراسة أن أفراد الدراسة موافقون على توفر ممارسة القادة في شرطة مدينة الريـــاض لسلوك القائد التحويلي .

٣) أثبتت الدراسة أن أفراد الدراسة موافقون على أهمية الأساليب والمقترحات لتفعيل أداء القيادة التحويلية في قطاع الشرطة في المملكة العربية السعودية .

٤) أثبتت الدراسة أن أفراد الدراسة موافقون على ممارسة القادة في شرطة مدينة الرياض لستة عشر سلوكا للقائد التحويلي .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) العمل على كل ما يدعم تمتع القيادات الأمنية في قطاع الشرطة بخصائص القائد التحويلي .

٢) العمل على وضع السبل المناسبة للحد من المعوقات التي تحد من تمتع القيادات الأمنية في قطاع الشرطة بخصائص القائد التحويلي .

٣) العمل على تطبيق الأساليب والمقترحات المناسبة لتفعيل أداء القيادة التحويلية في قطاع الشرطة .

٤) إجراء المزيد من الدراسات الميدانية للتعرف على أثر القيادة التحويلية على أداء المرؤوسين .

٦) دراسة ـــ البيالي (٢٠٠٩)

بعنوان : " العوامل الكبرى في الشخصية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة "

هدفت الدراسة إلى :

١) التعرف على ترتيب العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية لدى ضباط الشرطة.

٢) التعرف على طبيعة العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية والأداء عند ضباط الشرطة.

٣) التعرف على العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية الأكثر إسهاما في أداء ضباط الشرطة.

٤) التعرف على الفروق الجوهرية في أراء المبحوثين حول العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية باختلاف المتغيرات الوظيفية .

٥) التعرف على الفروق الجوهرية في أراء المبحوثين حول العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية باختلاف المتغيرات الشخصية .

وقد كانت عينة الدراسة عبارة عن ضباط الشرطة بمنطقة تبوك ، حيث استخدم المسح الشامل نظرا لصغر حجم المجتمع .

وقد اعتمد الباحث في تطبيق هذه الدراسة على المنهج الوصـــفي الارتبـــاطي حيـــث اعتمد الباحث في جمع بيانات
دراسته على أداتين :

١ــ قائمة العوامل الشخصية السعودية الخمسة للذكور من إعداد " الرويتع " .

٢ــ مقياس أداء المهام الذي تم تصميمه من قبل المشرف على الرسالة " مقدم " استنادا علـــى مقاييس الأداء التي ظهرت في الدراسات السابقة أو التي استخدمت من طرف جهـــات أمنيـــة أجنبية .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) عامل التفاني حصل على الترتيب الأول حسب المتوسط الحسابي لدى ضباط الشرطة ، يليـــه عامل الوداعة ثم الانفتاح على الخبرة ، ثم الانبساطية ثم العصابية .
٢) توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠٥ بين الأداء الوظيفي والانفتاح علـــى الخبرة .
٣) توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠٥ بين الأداء الوظيفي والوداعة .
٤) توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند مستوى٠,٠١ بين الأداء الوظيفي والتفاني .
٥) وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين أفراد مجتمع الدراســـة والعوامـــل الخمـــسة الكبرى في الشخصية ، حسب متغير المسمى الوظيفي والرتبة والعمر وسنوات الخدمـــة فـــي عامل التفاني .
٦) وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين أفراد مجتمع الدراسة والعوامل الخمسة الكبرى في الشخصية ، حسب متغير الحالة الاجتماعية في الأداء الوظيفي .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها

١) عمل دورات لتطوير سمة التفاني لدى ضباط الشرطة والتي تتضمن " الكفاءة والفاعلية والوفاء بالواجبات والتنظيم والدافعية للانجاز والانضباط ومراعاة القانون "
٢) إضافة اختبارات قياس الشخصية المتعددة عن طريق قياس جوانب الأبعاد الخمـــسة الكبـــرى للشخصية إلى مجموعة الاختبارات المصممة خصيصا بغرض اختيار ضباط الشرطة قد يكون ذا جدوى في المساعدة على اختيار ضباط الشرطة ، وفي برامج التدريب .
٣) توعية القادة بمراعاة سمات الشخصية في علاقتهم بالمرؤوسين ودعم الرضا الوظيفي .

٧) **دراسة ــ العتيبي (٢٠١٠)**

بعنوان : " درجة توافر كفايات البحث عن الدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتية لدى ضباط شرطة العاصمة المقدسة ".

هدفت الدراسة إلى :

١) التعرف على درجة توافر كفايات البحث عن الدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتية لدى ضباط شرطة العاصمة المقدسة .

٢) التعرف على درجة توافر الكفايات العامة اللازمة للبحث عن الدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتية لدى ضباط شرطة العاصمة المقدسة .

٣) التعرف على درجة توافر الكفايات الأدائية الأساسية للبحث عن الدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتية لدى ضباط شرطة العاصمة المقدسة .

٤) التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين ضباط شرطة العاصمة المقدسة عند البحث عن الدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتية طبقا لمتغير المستوى التعليمي ، والرتبة العسكرية ، وسنوات الخبرة في العمل بالشرطة ، وعدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الضابط في مجال الجريمة المعلوماتية .

تكون مجتمع الدراسة من الضباط العاملين بشرطة العاصمة المقدسة والبالغ عددهم (١٧٣) ضابط ، وتم تطبيق الدراسة على عينه مقدارها (١٥٠) ضابط .

استخدم الباحث المنهج الوصفي عن طريق مدخل المسح الاجتماعي بطريقة المسح الشامل وتمثل الإستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) يتوافق أفراد مجتمع الدراسة على توافر الكفايات العامة اللازمة للبحث عن الدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتية لديهم بدرجة متوسطة .

٢) يتوافق أفراد مجتمع الدراسة على توافر الكفايات الأدائية اللازمة للبحث عن الدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتية لديهم بدرجة ضعيفة .

٣) يوافق أفراد مجتمع الدراسة وبشدة على السبل التي ساقها الباحث لتطوير كفاياتهم في البحث عن الدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتية.

٤) يتوافق أفراد مجتمع الدراسة على وجود معوقات تحد من تطوير كفاياتهم للبحث عن الـــدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتية.

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :

١) رفع كفايات ضباط شرطة العاصمة المقدسة في مجال البحث عن الدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتية بعقد دورات تأسيسية ومتقدمة لهم لدى الجامعات والمعاهد المتخصصة في مجال البحث عن الأدلة الرقمية .
٢) توفير التجهيزات الفنية اللازمة للكشف عن الدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتيـــة للعـــاملين بشرطة العاصمة المقدسة بإعداد كافية .
٣) وضع حوافز مادية ومعنوية للمتميزين من ضباط شرطة العاصـــمة المقدســـة فـــي مجـــال الكشف عن الأدلة الرقمية في الجرائم المعلوماتية .

٨) دراسة ــ النفيعي (٢٠١٠)

بعنوان : " الشرطة وحماية حقوق ضحايا الجريمة "

هدفت الدراسة إلى :

١) الوقوف على الأبعاد الأمنية والاجتماعية والنفسية المترتبة على حماية حقوق ضحايا الجريمـــة ، وانعكاساتها على مكانة الشرطة .
٢) التعرف على الأدوار والآليات الكائنة في أجهزة الشرطة المتخصصة في إنفاذ القوانين المعنية لدعم وحماية ضحايا الجريمة .
٣) التعرف على دور الشرطة في دعم وحماية ضحايا الجريمة الحديثة .

واختار الباحث عددا من القضايا (عشرة) من القضايا المسجلة بمدينة الرياض .
وقد اعتمد الباحث في تطبيق هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعتمـــد علـــى وصـــف الظاهرة وتفسيرها وذلك في إبراز دور في دعم و حماية حقوق ضحايا الجريمة .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها :

١) هناك أبعاد أمنية مرتبطة بتصنيف الضحايا وفق معايير اجتماعية ونفسية مثل : التصنيف وفق الانتماء الوطني ، والتصنيف وفق مدى التعرض للخطـــر ، والتـــصنيف وفـــق الخـــصائص الاجتماعية .

٢) على الضابط المسئول أن يبذل كل جهده ويجيب عن أسئلة الضحايا فيما يخص ما سيحدث لهم في قضاياهم وكيفية تصرفهم ، حيث يعد ذلك خدمة قيمة .
٣) هناك دور للشرطة في حماية حقوق الضحايا ، فالشرطة تقوم على تنفيذ الأحكام الصادرة بالتعويض واستيفاء حقوق الضحايا،بجانب أنها الجهة التي تؤكد بالأدلة خدمة الغصب والتلف من خلال محاضرها وتحرياتها وتوفير الأدلة المادية التي يستند إليها القضاء في إصداره للأحكام .

وقد خرج الباحث بعدد من التوصيات أهمها :
١) زيادة تفعيل دور الشرطة في مجال التعامل مع ضحايا الجرائم .
٢) تعقد دورات تدريبية لرجال الشرطة فيما يتصل بكيفية التعامل مع ضحايا مختلف الجرائم .
٣) إعطاء عناية أكبر بمنح المزيد من الصلاحيات الواسعة النطاق للمحقق الجنائي من رجال الشرطة .
٤) مراعاة تخصيص المزيد من الحوافز المادية والمعنوية المناسبة والكافية للضباط العاملين في أقسام الشرطة لرفع مستوى وكفاءة أدائهم في العمل .

تعقيب عام على الدراسات السابقة:

أولاً: التعقيب على الدراسات السابقة التي اهتمت بالاتزان الانفعالي :

من الملاحظ –في حدود اطلاع الباحث- قلة هذه الدراسات في المجتمع الفلسطيني، حيث أنّ الباحث لم يجد سوى دراسات عربية قليلة تعلقت بالاتزان الانفعالي ، **وفيما يلي سيتم التعقيب على هذه الدراسات من عدة جوانب كما يلي:**

١) من حيث الهدف:

تشابهت هذه الدراسات من حيث الهدف إلى حد ما. فلقد هدفت أغلب هذه الدراسات إلى التعرف على الاتزان الانفعالي مثل دراسة الدرديري (١٩٨٩)، دراسة العدل (١٩٩٥)، دراسة المزيني (٢٠٠١)، دراسة ضحيك (٢٠٠٤)، دراسة يونس (٢٠٠٥)، دراسة ريان (٢٠٠٦)، دراسة محمد (٢٠٠٦)، دراسة العامري (٢٠٠٧)، وبهذا تكون هذه الدراسات قد اشتركت مع الدراسة الحالية في هدفها التعرف على الاتزان الانفعالي .

٢) من حيث العينة:

لقد تنوعت العينة في جميع الدراسات السابقة ففـي دراسة الـدرديري (١٩٨٩) و دراسة المزيني (٢٠٠١) و دراسة يونس (٢٠٠٥) كانت من طلبة الجامعـات، أمـا دراسـة العدل (١٩٩٥) و دراسة ضحيك (٢٠٠٤) و دراسة ريان (٢٠٠٦) كانت من طلبة المدارس، وأما دراسة دراسة محمد (٢٠٠٦) كانت من طلبة معهد إعـداد المعلمـين، وأمـا دراسـة العامري (٢٠٠٧) كانت العينة من المراهقين ، فمن الملاحظ تنوع العينات التي تـم تنفيـذ الدراسات المختلفة، وذلك نظراً لاحتياج هذه الفئات لمثل هده الدراسات في حياتهم على جميع المستويات من العينات المذكورة .

٣) من حيث الأساليب الإحصائية:

لقد اشتركت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة إلى حد ما في اختيارها للأسـاليب الإحصائية لتحليل بياناتها، حيث استخدمت أغلب الدراسات الأساليب الإحصائية التالية:
(التحليل العاملي، التباين الأحادي، اختبـار "ت"، معامـل ارتبـاط بيرسـون، المتوسـطات الحسابية، النسب المئوية الانحرافات المعيارية، اختبار كـا٢) .

٤) من حيث النتائج:

فقد تباينت الدراسات السابقة في نتائجها بتباين أهدافها وعيناتها حيث كان مـن أهـم نتائجها: حيث أكدت دراسة الدرديري (١٩٨٩) أن الاتزان الانفعالي يعد سـمة مـن سـمات الشخصية تميز الطالبة التي تتصف بدرجة عالية من الاتزان الحركي ، توجد علاقة طرديـة بين كل من الاتزان الانفعالي والحركي والتفوق في المسابقات الثلاثة (الوثب العالي ١٠٠ ــ م حواجز ــ دفع الجلة) ، ويؤكد العدل (١٩٩٥) وجـود فـروق بـين المتـزنين انفعاليـا والمضطربين انفعاليا في اختبار الأرقام والسرعة الإدراكية لصالح المتزنين انفعاليا، ولكن لا توجد فروق بين المضطربين انفعاليا والمتزنين وغير المتزنين انفعاليا في اختبـار الأشـكال والكلمات، ويشير المزيني (٢٠٠١) تحلى طلبة وطالبت الجامعة الإسلامية بدرجة عالية مـن القيم والاتزان الانفعالي فكانت الطالبات أكثر تمسكا بالقيم وأكثر اتزانا من الطلاب، وأكـدت دراسة ضحيك (٢٠٠٤) أن هناك ارتباط موجبا ذو دلالة إحصائية بين كل من القيم العلميـة والاجتماعية والاقتصادية والدرجة الكلية لمقياس القيم والاتزان الانفعـالي، ويؤكـد محمـد (٢٠٠٦) أن مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد العينة بشكل عام كان مرتفع، وأن مـستوى

الاتزان الانفعالي لدى طلبة معاهد إعداد المعلمين الذين تعرضت أسرهم لحالات الدهم والتفتيش والاعتقال من قبل قوات الاحتلال الأمريكي أقل من أقرانهم الذين لم يتعرضوا لها وان هناك بينهم فروق ذات دلالة إحصائية، ويؤكد العامري(٢٠٠٧) أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدم الاتزان الانفعالي والأعراض السيكوسوماتية الخاصة بالجهاز الهضمي، وكذلك الأعراض السيكوسوماتية الخاصة بالجهاز العصبي .

ثانياً: التعقيب على الدراسات التي اهتمت باتخاذ القرار:

فيما يلي سيتم التعقيب على هذه الدراسات من عدة جوانب كما يلي:

١) من حيث الهدف:

تشابهت هذه الدراسات من حيث الهدف إلى حد ما. فلقد هدفت أغلب هذه الدراسات مدى استخدام مهارات اتخاذ القرار ومدى المشاركة فيه مثل دراسة الرداري (١٩٩٧)، دراسة الرشيدي (٢٠٠٠)، دراسة الهذلي (٢٠٠٢)، دراسة مهنا (٢٠٠٦)، دراسة العتيبي (٢٠٠٧)، دراسة حرز الله (٢٠٠٧)، دراسة العتيبي (٢٠٠٧)، دراسة مسعود (٢٠٠٨)، دراسة السواط (٢٠٠٨)، دراسة شعيبي (٢٠٠٩) وبهذا تكون هذه الدراسات قد اشتركت مع الدراسة الحالية في هدفها مدى استخدام مهارات اتخاذ القرار ومدى المشاركة فيه.

٢) من حيث العينة:

لقد تنوعت العينة في جميع الدراسات السابقة ففي دراسة الرداري (١٩٩٧) و دراسة الرشيدي (٢٠٠٠) كانت من منتسبي المديرية العامة للأمن العام ، أما دراسة الهذلي (٢٠٠٢) كانت من ضباط قوات الطوارئ الخاصة ،و أما دراسة مهنا (٢٠٠٦) كانت من أعضاء الهيئة التدريسية المتفرغين والعاملين في الجامعات الفلسطينية ،و أما دراسة العتيبي (٢٠٠٧) كانت من المرشدين الطلابيين، وأما دراسة حرز الله (٢٠٠٧) ودراسة العتيبي (٢٠٠٧) كانت من معلمي المدارس، و أما دراسة مسعود (٢٠٠٨) كانت من متخذي القرارات في المصارف ، وأما دراسة السواط (٢٠٠٨) و دراسة شعيبي (٢٠٠٩) كانت من طلاب الثانوية، فمن الملاحظ تنوع العينات التي تم تنفيذ الدراسات المختلفة، وذلك نظراً

لاحتياج هذه الفئات لمثل هده الدراسات في حياتهم على جميع المستويات من العينات المذكورة .

٣) من حيث الأساليب الإحصائية:

لقد اشتركت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة إلى حد ما في اختيارها للأساليب الإحصائية لتحليل بياناتها، حيث استخدمت أغلب الدراسات الأساليب الإحصائية التالية: (التحليل العاملي، التباين الأحادي، اختبار "ت"، معامل ارتباط بيرسون، المتوسطات الحسابية، النسب المئوية الانحرافات المعيارية، اختبار كا٢) .

٤) من حيث النتائج:

فقد تباينت الدراسات السابقة في نتائجها بتباين أهدافها وعيناتها حيث كان من أهم نتائجها: حيث أكدت دراسة الرداري (١٩٩٧) أن للقيادات الوسطى في المنظمة الأمنية دور رئيسي سواءاً في جميع مراحل عملية صنع القرار وكذلك في مرحلة اتخاذه، إن مبدأ إتاحة الفرصة للقيادات الوسطى بالمشاركة في اتخاذ القرار تنعكس ايجابياته على القرارات التي تصدرها المنظمة الأمنية وهي تسمح بالمشاركة، ويشير الهذلي (٢٠٠٢) على أن القرارات المواجهة للحالات الطارئة غالبا ما تكون قرارات إستراتيجية تتولى إصدارها الإدارة العليا و إن الخلفية المرجعية في اتخاذ القرارات في الظروف الطارئة هي اللوائح والأنظمة والتعليمات و إن هناك مهارات ضرورية للقائد الأمني في اتخاذ القرار ، ويؤكد مهنا (٢٠٠٦) أن درجة فعالية اتخاذ القرار في الأقسام الأكاديمية من وجهة أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية كبيرة ، و أكدت دراسة حرز الله (٢٠٠٧) أن معلمي المدارس الثانوية يشاركون بدرجة متوسطة في اتخاذ القرارات ، ويؤكد العتيبي (٢٠٠٧)أن المديرات يفعلن الحوار في اتخاذ القرارات داخل المدرسة ، ويشير دراسة شعيبي (٢٠٠٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين الذكور والإناث في اتخاذ القرارات لصالح الذكور و وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أساليب المعاملة الوالدية ومجالات اتخاذ الأبناء لقراراتهم .

ثالثا : التعقيب على الدراسات التي تناولت الشرطة بشكل عام :

يتضح أنّ الدراسات التي أجريت على الشرطة جمعيها يهدف إلـى تطـوير وتنميـة العمل الشرطي والوصول به إلى أحسن المستويات -وحسب اطـلاع الباحـث _ لا يوجـد دراسات قدمت لهذه الفئة في البيئة الفلسطينية، **فيما يلي تعقيب على هذه الدراسات من عـدة جوانب كما يلي:**

١) من حيث الهدف:

يتضح من ملاحظة الدراسات السابقة أنها تنوعت في أهدافها ففي دراسـة الـسبيعي (١٩٩٩)هدفت هده الدراسة للتعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لهـا ضـباط الشرطة والعلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي، أما دراسـة العمـري (٢٠٠٠) هـدفت هـده الدراسة للتعرف على العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار في الشرطة ، و أمـا دراسـة العتيبي (٢٠٠٠) هدفت للتعرف على اتجاهات العاملين في مراكز الشرطة نحو نظام الـدوام الرسمي الثابت الحالي والمرن المقترح ، و أما دراسة المشعل (٢٠٠٣) هدفت إلى تقـويم العلاقة بين مراكز الشرطة والشركات الأمنية وانعكاسها على مستوى الأداء الأمنـي ، وأمـا دراسة البيالي (٢٠٠٩) هدفت إلى التعرف على العوامل الكبرى فـي الشخـصية وعلاقتهـا بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة ، و أما دراسة العتيبي (٢٠١٠) هدفت إلى التعـرف على درجة توافر كفايات البحث عن الدليل الرقمي في الجـرائم المعلوماتيـة لـدى ضـباط شرطة العاصمة المقدسة ، وأما دراسة النفيعي (٢٠١٠) هدفت إلـى التعـرف علـى دور الشرطة في دعم وحماية ضحايا الجريمة .

٢) من حيث العينة:

يتضح من خلال الدراسات السابقة، أنّ جميع تلك الدراسات قد اشتركت فـي عينـة دراساتها، وهذه العينة هي الشرطة ، ولكن اختلفت في بين الضباط وأفراد الشرطة بشكل عام ففي دراسة السبيعي (١٩٩٩) و دراسة البيالي (٢٠٠٩) و دراسـة العتيبـي (٢٠١٠) اهتمت بالضباط ، أما غالبية الدراسات اهتمت بالشرطة بشكل عام دراسة العمري (٢٠٠٠) ودراسة العتيبي (٢٠٠٢) ودراسة المشعل (٢٠٠٣) ودراسة حمدان (٢٠٠٩) ودراسة النفيعي (٢٠١٠) .

٣) **من حيث النتائج:**

فقد تباينت الدراسات السابقة في نتائجها بتباين أهدافها وعيناتها حيث كان مـــن أهـــم نتائجها: حيث أكدت دراسة السبيعي (١٩٩٩) أن ضغوط العمل لها تأثير كبير علـــى الأداء الوظيفي لضباط الشرطة ، ويؤكد العمري (٢٠٠٠) أن " العوامل التنظيميـــة " فـــي مقدمـــة العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الشرطي ،و يشير العتيبي (٢٠٠٢) أن اتجاهات الأفـــراد نحو نظام الدوام الثابت الحالي أفضل من اتجاهات الضباط نحوه ، ويؤكد المشعل (٢٠٠٣) على إن أداء و الشركات و المؤسسات الأمنية ضعيفاً كما أنها لم تخفف العبء الملقـــى علـــى جهاز الشرطة بالقدر المطلوب والعلاقة التعاونية مع مراكز الشرطة ضعيفة ، ويؤكد البيالي (٢٠٠٩) على أن عامل التفاني حصل على الترتيب الأول حسب المتوسط الحـــسابي لـــدى ضباط الشرطة يليه عامل الوداعة ثم الانفتاح على الخبرة ثم الانبـــساطية ثـــم العـــصابية ، ويؤكد النفيعي (٢٠١٠) على الضابط المسئول أن يبذل كل جهـــده ويجيـــب عـــن أســـئلة الضحايا فيما يخص ما سيحدث لهم في قضاياهم وكيفية تصرفهم حيث يعد ذلك خدمـــة قيمـــة وهناك دور للشرطة في حماية حقوق الضحايا .

رابعا: النقاط التي اتفقت فيها الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

١) كذلك فقد اتفقت مجموعة من الدراسات مع الدراسة الحالية في اختيـــار العينـــة مـــن ضـــباط الشرطة مثل دراسة السبيعي (١٩٩٩) و دراسة البيالي (٢٠٠٩) و دراسة العتيبي(٢٠١٠).
٢) اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي .

خامسا : تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

وقد تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بمجموعة من المميزات من أهمها:

١) تعتبر هذه الدراسة الأولى – في حدود علم الباحث – التي تناولـــت الحـــديث عـــن الاتـــزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة .
٢) تقدم هذه الدراسة إطاراً نظرياً غنياً بمجموعة كبيرة من المعلومات حول الاتـــزان الانفعـــالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة ، يفيد الجهـــات المختـــصة والقيـــادات العليـــا لتجاوز العقبات التي تحول دون أداء عملهم على النحو الجيد المطلوب في موضوع الدراسة.

سادساً: الإفادة من الدراسات السابقة:

قد استفاد الباحث من الدراسات السابقة بشكل كبير، ومن تلك الاستفادة على سبيل المثال لا الحصر:

١) صياغة وتحديد فروض الدراسة وأهدافها، من خلال الاطلاع على السابقة .

٢) اختيار الأدوات المناسبة في الدراسة.

٣) تفسير النتائج ومناقشتها بناءً على الدراسات السابقة.

٤) هذا فضلاً عن أنّ بعض الدراسات تعتبر منطلقاً لهذه الدراسة، وذلك استكمالاً للنسق البحثي العلمي في سد وإكمال بعض نواحي القصور في الدراسات السابقة.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

الطريقة والإجراءات

- منهج البحث.
- مجتمع البحث.
- عينة البحث.
- أدوات البحث.
- صدق المقياس.
- ثبات المقياس.
- إجراءات تطبيق أداة الدراسة.
- المعالجات الإحصائية.

الفصل الرابع
الطريقة والإجراءات

تناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعها الباحث في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (المقياس)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي "الذي يحاول الباحث من خلاله وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع أوصاف وبيانات دقيقة عنها ، ويعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً دون تحيز من الباحث " (دياب ، ٢٠٠٨ : ٨٠) .

فالمنهج الوصفي التحليلي يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية، حيث يعتمد على جمع البيانات، وتبويبها، وتحليلها والربط بين مدلولاتها والوصول إلى الاستنتاجات التي تسهم في فهم الواقع وتطويره، وذلك من أجل معرفة الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية.

مجتمع البحث:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مراكز وإدارات الشرطة وأقسامها المختلفة في محافظة خان يونس للعام ٢٠١٠-٢٠١١ والبالغ عددهم (٢٧٦) ضابط.

عينة البحث:

١) العينة الاستطلاعية للبحث:

وتكونت من (٣٠) ضابطاً من العاملين في مراكز وإدارات الشرطة وأقسامها المختلفة في محافظة خان يونس للعام ٢٠١٠-٢٠١١ تم اختيارهم بالطريقة العشوائية ليتم تقنين أدوات الدراسة عليهم من خلال الصدق والثبات بالطرق المناسبة وقد تم استبعادهم من التحليل النهائي.

٢) العينة الأصلية للبحث:

تكونت عينة الدراسة الأصلية من (١٣٠) ضابطاً من العاملين فـي مراكـز وإدارات الشرطة وأقسامها المختلفة في محافظة خان يونس للعام ٢٠١٠-٢٠١١ تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية والجداول التالية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان العمل ، التخصص العلمي، الرتبة العسكرية ، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة:

جدول (١)

يوضح عينة البحث حسب مكان العمل

مكان العمل	العدد	النسبة المئوية
التدخل وحفظ النظام	30	23.08
الحراسات	19	14.62
المباحث العامة	13	10.00
مكافحة المخدرات	5	3.85
التحقيق	14	10.77
الأرشيف	9	6.92
الدوريات	26	20.00
امن المركز	14	10.77
المجموع	130	100

جدول (٢)

يوضح عينة البحث حسب التخصص العلمي

التخصص العلمي	العدد	النسبة المئوية
التخصصات الأدبية	106	81.54
التخصصات العلمية	24	18.46
المجموع	130	100

جدول (٣)

يوضح عينة البحث حسب الرتبة العسكرية

الرتبة العسكرية	**العدد**	**النسبة المئوية**
ملازم	55	42.31
ملازم أول	69	53.08
نقيب	6	4.62
المجموع	130	100

جدول (٤)

يوضح عينة البحث حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	**العدد**	**النسبة المئوية**
ثانوية عامة	31	23.8
دبلوم	10	7.7
بكالوريوس	89	68.5
المجموع	130	100.0

جدول (٥)

يوضح عينة البحث حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	**العدد**	**النسبة المئوية**
أقل من 4 سنوات	71	54.62
أكثر من ٤ سنوات	59	45.38
المجموع	130	100

أدوات البحث :

لتحقيق أهداف البحث، قام الباحث ببناء مقياسين وهما:

أولاً: مقياس الاتزان الانفعالي:

ولقد تم بناء المقياس ضمن الخطوات التالية:

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة مثل دراسة عدل العدل ودراسة أسامة المزيني ودراسة محمود ريان ، واستطلاع رأي عينة من المتخصصين في علم النفس عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي قام الباحث ببناء المقياس وفق الخطوات الآتية:

١) تحديد الأبعاد الرئيسية التي شملها المقياس.

٢) صياغة الفقرات التي تقع تحت كل مجال.

٣) إعداد المقياس في صورته الأولية والتي شملت (٧٠) فقرة والملحق رقم (٣) يوضح المقياس في صورتها الأولية.

٤) عرض المقياس على المشرف من أجل اختيار مدى ملائمته لجميع البيانات.

٥) تعديل المقياس بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

٦) عرض المقياس على (١٢) من المحكمين التربويين بعضهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأقصى، وجامعة الأزهر ،وجامعة القدس المفتوحة ، وكلية الشرطة الفلسطينية والملحق رقم (١) يبين أعضاء لجنة التحكيم.

٧) بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف (١٤) فقرة من فقرات المقياس، وكذلك تم تعديل وصياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات المقياس بعد صياغتها النهائية (٥٦) فقرة موزعة على بعدين، حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج خماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبدا) أعطيت الأوزان التالية (٥ ، ٤ ، ٣ ، ٢ ، ١) بذلك تنحصر درجات أفراد عينة الدراسة ما بين (٥٦، ٢٨٠) درجة والملحق رقم (٢) يبين المقياس في صورته النهائية.

وصف المقياس:

يتضمن المقياس (٥٦) فقرة للتعرف على الاتزان الانفعالي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية والجدول (٦) يوضح توزيع فقرات المقياس على الأبعاد:

جدول (٦)

يوضح توزيع فقرات المقياس بعد التحكيم

م	البعد	العدد
١	**البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة**	26
٢	**البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات**	30
	المجموع	56

صدق المقياس:

قام الباحث بتقنين فقرات المقياس وذلك للتأكد من صدقها كالتالي:

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من أساتذة جامعيين من المتخصصين في علم النفس ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات المقياس، ومدى انتماء الفقرات إلى كل بعد من الأبعاد ، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر ليصبح عدد فقرات المقياس (٥٦).

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (٣٠) فرداً من العاملين في مراكز وإدارات الشرطة وأقسامها المختلفة في محافظة خان يونس من خارج عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للاستبانة وكذلك تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). والجداول (٧، ٨) توضح ذلك.

الجدول (٧)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة مع الدرجة الكلية للبعد الأول

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١-	أشعر بالهدوء والاطمئنان الداخلي .	0.482	دالة عند ٠,٠١
٢-	أغضب بسرعة إذا سخر مني أحد .	0.395	دالة عند ٠,٠٥
٣-	لا أتصرف بشكل طبيعي مع الغرباء.	0.587	دالة عند ٠,٠١
٤-	أنتقم ممن يسيء لي مهما كلفني ذلك.	0.377	دالة عند ٠,٠٥
٥-	لا اشعر بالراحة إلا بعد أن أرد الإساءة.	0.495	دالة عند ٠,٠١
٦-	أشعر بالخجل عندما أتحدث مع الآخرين .	0.475	دالة عند ٠,٠١
٧-	أجد صعوبة في التعبير عما أشعر به .	0.404	دالة عند ٠,٠٥
٨-	غرفتي في المنزل منظمة.	0.563	دالة عند ٠,٠١
٩-	أعتقد أنني محبوب من زملائي .	0.608	دالة عند ٠,٠١
١٠-	أتماسك عندما أتعرض لصدمات انفعالية.	0.588	دالة عند ٠,٠١
١١-	أنزعج بالأخبار المؤلمة .	0.473	دالة عند ٠,٠١
١٢-	أشعر بالقلق إزاء المواقف الغامضة .	0.593	دالة عند ٠,٠١
١٣-	أشعر بالإجهاد عندما أعجز عن مواجهة مشكلة .	0.521	دالة عند ٠,٠١
١٤-	أشعر أن زملائي يسخرون مني .	0.465	دالة عند ٠,٠١
١٥-	لدي القدرة على الاسترخاء .	0.421	دالة عند ٠,٠٥
١٦-	أفكر في الانتحار.	0.475	دالة عند ٠,٠١
١٧-	أتأثر كثيراً بمصائب الآخرين .	0.387	دالة عند ٠,٠٥
١٨-	عندما أنفعل وأثور أعاني من التأتأة والتلعثم .	0.473	دالة عند ٠,٠١
١٩-	لدي رغبة في أن أبدأ الشجار.	0.389	دالة عند ٠,٠٥
٢٠-	أنا إنسان هاديء .	0.557	دالة عند ٠,٠١
٢١-	أخاف من أشياء وهمية.	0.517	دالة عند ٠,٠١
٢٢-	أشعر باضطراب لو كانت الأشياء في غير مكانها.	0.558	دالة عند ٠,٠١
٢٣-	أحزن بشدة إذا واجهني موقف محزن.	0.395	دالة عند ٠,٠٥
٢٤-	أستطيع احتواء الأزمة بسرعة .	0.574	دالة عند ٠,٠١
٢٥-	أرتبك لوجود ضغط في العمل .	0.374	دالة عند ٠,٠٥
٢٦-	أقضي كثيراً من اللحظات في سعادة.	0.472	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

الجدول (٨)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات مع الدرجة الكلية للبعد الثاني

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	عندما أواجه مواقف جديدة لا اشعر بالخوف .	0.412	دالة عند ٠,٠٥
٢.	أتقبل النقد ولو كان في غير محله .	0.391	دالة عند ٠,٠٥
٣.	أثور بسهولة ولأسباب تافهة .	0.619	دالة عند ٠,٠١
٤.	أتعامل مع أي شخص بسهولة.	0.542	دالة عند ٠,٠١
٥.	لا يمكن أن أنسى الإساءة مهما طال عليها الزمن.	0.553	دالة عند ٠,٠١
٦.	أعتقد أنني حاسم في اتخاذ القرارات .	0.562	دالة عند ٠,٠١
٧.	يمكنني أن أتغاضى بسهولة عن الأخبار المؤلمة .	0.478	دالة عند ٠,٠١
٨.	أرحب كثيراً بالمناقشات والحوارات .	0.578	دالة عند ٠,٠١
٩.	يصعب علي تقبل رأي مخالف لرأيي.	0.521	دالة عند ٠,٠١
١٠.	أرتب عملي في صورة خطة منظمة لا أخرج عنها.	0.546	دالة عند ٠,٠١
١١.	أجد صعوبة في تغيير عاداتي.	0.473	دالة عند ٠,٠١
١٢.	أحب استخدام كلمات قاطعة عندما أتحدث.	0.621	دالة عند ٠,٠١
١٣.	أنا راضي تماما عن حياتي ونفسي .	0.600	دالة عند ٠,٠١
١٤.	أشعر أن كل يوم جديد يحمل مصائب .	0.473	دالة عند ٠,٠١
١٥.	لو أنني مقتنع برأي أدافع عنه حتى لو عرضني لمشكلات كثيرة.	0.370	دالة عند ٠,٠٥
١٦.	أؤمن أن الإنسان يتعلم من أخطائه.	0.542	دالة عند ٠,٠١
١٧.	أنا متفائل جداً بالمستقبل .	0.385	دالة عند ٠,٠٥
١٨.	أؤمن بشدة بأن العين بالعين.	0.511	دالة عند ٠,٠١
١٩.	لا أعترف بخطأي .	0.699	دالة عند ٠,٠١
٢٠.	أرفض الحلول الوسط للمشكلات.	0.473	دالة عند ٠,٠١
٢١.	لابد للإنسان أن يحني رأسه أمام العواصف .	0.412	دالة عند ٠,٠٥
٢٢.	يصعب علي تقبل رأي مخالف لرأيي.	0.535	دالة عند ٠,٠١
٢٣.	إذا كانت هناك مشكلة ليس لها حل واضح لا أحاول حلها.	0.516	دالة عند ٠,٠١
٢٤.	أنا غير قادر على إنجاز ما أطمح إليه.	0.461	دالة عند ٠,٠٥
٢٥.	أجد سعادة في أن أنفذ رأيي حتى لو خالف الآخرين .	0.388	دالة عند ٠,٠٥

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
٢٦.	أستطيع ممارسة عملي في جميع الأحوال .	0.475	دالة عند ٠,٠١
٢٧.	يمكنني التكيف مع المشكلات الحياتية.	0.624	دالة عند ٠,٠١
٢٨.	أنا الذي ابدأ بمصالحة من خاصمني.	0.678	دالة عند ٠,٠١
٢٩.	أواصل عملي بنشاط رغم وجود المعيقات .	0.593	دالة عند ٠,٠١
٣٠.	لدي المقدرة على إقناع الآخرين والتأثير فيهم .	0.440	دالة عند ٠,٠٥

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

يتضح من الجداول السابقة أن جميع الفقرات ترتبط بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأبعاد قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول (٩) يوضح ذلك.

الجدول (٩)

مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد المقياس والأبعاد الأخرى للاستبانة وكذلك مع الدرجة الكلية

	المجموع	البعد الأول	البعد الثاني
المجموع	1		
البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة	0.873	1	
البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات	0.932	0.636	1

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) وهذا يؤكد أن المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

ثبات المقياس Reliability:

أجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات المقياس وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

١ - طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient :

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown Coefficient) والجدول (١٠) يوضح ذلك:

الجدول (١٠)

يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد المقياس وكذلك المقياس ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل

الأبعاد	عدد الفقرات	الارتباط قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطر على انفعالاته المختلفة	٢٦	0.408	0.580
البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات	٣٠	0.632	0.775
المجموع	٥٦	0.603	0.752

- **تم استخدام معامل جتمان لأن النصفين غير متساويين.**

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (0.814) وهذا يدل على أن المقياس تتمتع بدرجة جيدة من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

٢- طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك للاستبانة ككل والجدول (١١) يوضح ذلك:

الجدول (١١)

يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك للاستبانة ككل

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة	٢٦	0.602
البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات	٣٠	0.719
المجموع	٥٦	0.799

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (٠.٨٨٥) وهـذا يـدل علـى أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ثانياً: مقياس اتخاذ القرار:

ولقد قام الباحث باستخدام المقياس ضمن الخطوات التالية:

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة واستطلاع رأي عينة من المتخصصين في علم النفس عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي قام الباحث باستخدام المقياس الذي يهدف إلى قياس قدرة الفرد على اتخاذ القرار . وقد صمم على صورتين ، الصورة الأولى (أ) سميت : اختبار المواقف ، والصورة(ب) سميت:اختبار الجمل . ويتكون اختبار المواقف من(٢١) عبارة متبوعة بثلاثة اختيارات ، ويتكون اختبار الجمل من (٣٨) عبارة متبوعة بخمس استجابات محتملة ، والمطلوب من المفحوص اختيار إحدى هذه الاستجابات ، وتتدرج هذه الاستجابات من (لا أوافق تماماً، لا أوافق، غير متأكد ، أوافق، أوافق تماما) انظر الملحق رقم (٥)

طريقة تصحيح المقياس:

يوجد للصورة (أ) مفتاح تصحيح خاص بها انظر الملحق (٦) وتصحح الصورة(ب) :تعطى الدرجات ١– ٢– ٣– ٤ – ٥ على مقياس ليكرت الخماسي كالتالي للاستجابات (لا أوافق تماما – لا أوافق – غير متأكد – أوافق – أوافق تماما) على الترتيب

وذلك للعبارات الموجبة، والعكس في حالة العبارات السالبة وهي ذات الأرقام من ٢٨ - ٣٨ .ومن خلال مجموع الدرجات التي يحصل عليها المفحوص يمكن معرفة درجته الكلية على اختبار اتخاذ القرار.

صدق وثبات المقياس على البيئة السعودية:

١) صدق المقياس : قام السبيعي سنة (٢٠٠١ م) بحساب صدق المقياس عن طريق:

أ- صدق المحكمين.

ب -الاتساق الداخلي.

ج-الصدق الذاتي :

قام السبيعي سنة (٢٠٠١ م) بحساب الصدق الذاتي بإيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

جدول (١٢)

معامل الصدق الذاتي

الصورة	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
(أ)	0.51	0.71
(ب)	0.76	0.87

يتضح مما سبق أن الاختبار يعتبر صادقا بدرجة جيدة ، مما يجعله مناسبا للاستخدام في هذه الدراسة.

٢ -ثبات الاختبار في البيئة السعودية:

قام السبيعي سنة (٢٠٠١ م) بالتحقق من ثبات الاختبار بحسابه بالطرق التالية :

أ- معامل ثبات ألفا Alpha : حيث بلغ معامل ألفا للصورة (أ) (0.51) وللـــصورة (ب) (0.76) .

ب- التجزئة النصفية Split –Half:

حيث تم حساب معامل الارتباط بين فقرات الاختبار الفردية والزوجية ، وكان معامل التجزئة النصفية هو (٤٢,٠) وبعد تصحيحه باستخدام معادلة سبيرمان – براون Brown – Spearman أصبح المعامل (٦٠,٠) .

ويتضح مما سبق أن الاختبار يتمتع بثبات وصدق مناسب ومقبول للتطبيق في البيئة السعودية مما يطمئن إلى استخدامه في هذه الدراسة.

صدق وثبات المقياس على البحث الحالي: -

قام الباحث بتقنين فقرات المقياس وذلك للتأكد من صدقها كالتالي:

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض المقياس في صورتها الأولية على مجموعة من أساتذة جامعيين من المتخصصين في علم النفس ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات المقياس، ومدى انتماء الفقرات إلى كل بعد من الأبعاد، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (٥٠) فرداً من العاملين في مراكز وإدارات الشرطة وأقسامها المختلفة من رتبة ملازم وحتى رتبة لواء في محافظة خان يونس للعام ٢٠١٠-٢٠١١ من خارج عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للاستبانة وكذلك تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .

الجدول (١٣)

معامل ارتباط فقرات الصورة (أ) **مع الدرجة الكلية للصورة**

م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١-	0.409	دالة عند ٠,٠٥
٢-	0.557	دالة عند ٠,٠١
٣-	0.570	دالة عند ٠,٠١
٤-	0.550	دالة عند ٠,٠١
٥-	0.481	دالة عند ٠,٠١
٦-	0.419	دالة عند ٠,٠٥
٧-	0.460	دالة عند ٠,٠٥

م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
٨-	0.445	دالة عند ٠,٠٥
٩-	0.535	دالة عند ٠,٠١
١٠	0.386	دالة عند ٠,٠٥
١١	0.478	دالة عند ٠,٠١
١٢	0.587	دالة عند ٠,٠١
١٣	0.485	دالة عند ٠,٠١
١٤	0.536	دالة عند ٠,٠١
١٥	0.367	دالة عند ٠,٠٥
١٦	0.516	دالة عند ٠,٠١
١٧	0.521	دالة عند ٠,٠١
١٨	0.555	دالة عند ٠,٠١
١٩	0.556	دالة عند ٠,٠١
٢٠	0.367	دالة عند ٠,٠٥
٢١	0.375	دالة عند ٠,٠٥

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

الجدول (١٤)

معامل ارتباط فقرات الصورة (ب) مع الدرجة الكلية للصورة

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.١	أملك القدرة على اختيار أنسب الأوقات لاتخاذ القرار .	0.629	دالة عند ٠,٠١
.٢	لدي الخبرة ودرجة التعليم الكافيين لاتخاذ القرار الناجح .	0.494	دالة عند ٠,٠١
.٣	أبني قراراتي على معرفة بالحقائق .	0.668	دالة عند ٠,٠١
.٤	عندما أتخذ قرارا ، أتابعه جيداً في التنفيذ .	0.539	دالة عند ٠,٠١
.٥	أستطيع أن أتعرف على المشكلة .	0.545	دالة عند ٠,٠١
.٦	أدرك أهمية التوقيت في اتخاذ القرار.	0.769	دالة عند ٠,٠١
.٧	أجمع الحقائق التي أحتاج إليها قبل اتخاذ القرار .	0.705	دالة عند ٠,٠١
.٨	أزن النتائج المترتبة على القرار .	0.545	دالة عند ٠,٠١
.٩	أقدر مسئولية اتخاذ القرار.	0.454	دالة عند ٠,٠٥
.١٠	أتحمل مسئولية الفشل في القرار الخاطئ .	0.593	دالة عند ٠,٠١
.١١	أرجع إلى اللوائح والقوانين لأسترشد بها عند اتخاذ القرار .	0.425	دالة عند ٠,٠٥

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١٢.	احدد فوائد ومضار القرار .	0.733	دالة عند ٠,٠١
١٣.	أتابع القرار.	0.734	دالة عند ٠,٠١
١٤.	أعتبر نفسي ممن يشتركون في المناقشات باستمرار لاتخاذ القرار .	0.587	دالة عند ٠,٠١
١٥.	أقيس المواقف عند اتخاذ القرار على الخبرات السابقة .	0.593	دالة عند ٠,٠١
١٦.	أستطيع أن أقدر نسبة الأفراد الذين يشتركون في المناقشات عند اتخاذ القرار	0.752	دالة عند ٠,٠١
١٧.	أستبعد الحلول التي تصطدم بالقوانين واللوائح التي لا يمكن تغييرها .	0.568	دالة عند ٠,٠١
١٨.	أستطيع تحديد المواقف التي يكون لرأي كل من الأفراد المشاركين في اتخاذ القرار وزنه الكبير .	0.565	دالة عند ٠,٠١
١٩.	أعتمد على الاتصال الشخصي عند اتخاذ القرار .	0.452	دالة عند ٠,٠٥
٢٠.	أعفي المشاركين في اتخاذ القرار من مسئولية النتائج المترتبة على هذا القرار .	0.594	دالة عند ٠,٠١
٢١.	معرفة رأي الجماعة كتابة يستغرق وقتا طويلا .	0.381	دالة عند ٠,٠٥
٢٢.	يثير غضب الأعضاء تمييز القائد أحد الأعضاء علنا من أجل اقتراحه.	0.466	دالة عند ٠,٠١
٢٣.	الحديث على انفراد مع الآخرين سبيل للحصول على رأيهم بصراحة في مشكلة .	0.470	دالة عند ٠,٠١
٢٤.	أواجه الاختلافات في ميول واتجاهات الأفراد بوضع مبادئ عامة .	0.460	دالة عند ٠,٠٥
٢٥.	أسلوب المناقشة الهادئ يؤدي إلى إقناع الآخرين بالحجج العقلية والمنطقية .	0.553	دالة عند ٠,٠١
٢٦.	المكالمات الهاتفية تكشف عن عقد اجتماع لاتخاذ القرار .	0.461	دالة عند ٠,٠٥
٢٧.	ندرة المعلومات ترجع إلى صعوبة معرفتها بدقة وبسرعة .	0.558	دالة عند ٠,٠١
٢٨.	أعتبر تنازل القائد عن أحد أفكاره وقبول الاقتراح المقدم من الآخرين علامة ضعف .	0.530	دالة عند ٠,٠١
٢٩.	أعود لقراراتي المتخذة مرة ثانية .	0.533	دالة عند ٠,٠١
٣٠.	ندرة المعلومات ترجع إلى أنها مكلفة .	0.365	دالة عند ٠,٠٥
٣١.	أؤخر اتخاذي للقرار لأني آمل في أن يحدث شيء يريحني منه .	0.404	دالة عند ٠,٠٥
٣٢.	أسمح للآراء السابقة أن تؤثر على قراراتي .	0.670	دالة عند ٠,٠١
٣٣.	أتردد عند اتخاذ القرار .	0.667	دالة عند ٠,٠١

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
٣٤.	معظم القرارات التي تنفذ بواسطة فرد .	0.651	دالة عند ٠,٠١
٣٥.	تؤثر حالتي النفسية في نتيجة قراراتي .	0.484	دالة عند ٠,٠١
٣٦.	أتراجع في قراري بعد اتخاذه .	0.466	دالة عند ٠,٠١
٣٧.	عند اتخاذي لقرار أعاني علنا من الشك في خطئه أو صوابه .	0.485	دالة عند ٠,٠١
٣٨.	أسمح للتعصب والتحيز أن يؤثر في قراراتي .	0.620	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

يتضح من الجدول السابق أن جميع الفقرات ترتبط بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأبعاد قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول (١٥) يوضح ذلك.

الجدول (١٥)

مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد المقياس والأبعاد الأخرى للاستبانة وكذلك مع الدرجة الكلية

	المجموع	الصورة (أ)	الصورة (ب)
المجموع	1		
الصورة (أ)	0.418	1	
الصورة (ب)	0.976	0.411	1

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط يبعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) وهذا يؤكد أن المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

ثبات المقياس الثانية Reliability:

أجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات المقياس وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

١-طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient :

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown Coefficient) والجدول (١٦) يوضح ذلك:

الجدول (١٦)

يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد المقياس وكذلك المقياس ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل

الأبعاد	عدد الفقرات	الارتباط قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
الصورة (أ)	21*	0.620	0.627
الصورة (ب)	٣٨	0.661	0.796
المجموع	59*	0.709	0.772

* تم استخدام معامل جتمان لأن النصفين غير متساويين.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (٠,٧٧٢) وهذا يدل على أن المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

٢-طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك للاستبانة ككل والجدول (١٧) يوضح ذلك:

الجدول (١٧)

يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك للاستبانة ككل

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الصورة (أ)	21	0.659
الصورة (ب)	٣٨	0.881
المجموع	٥٩	0.844

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (0.٨٤٤) وهـذا يـدل علـى أن المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

**تطبيق أدوات الدراسة:

بعد التأكد من صدق وثبات المقياس ومدى صلاحيتها للتطبيق في الدراسة تم تطبيـق المقياس كما يلي:

١) تم التوجه بكتاب رسمي من عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسـلامية إلـى مـدير شـرطة محافظة خانيونس ، حيث تمت الموافقة على تطبيق المقياس على عينة الدراسة ملحق رقم (٧).

٢) تم توزيع المقياس على عينة الدراسة البالغ عددها (١٣٠) ضابطاً حيث طلب من أفراد العينة الإجابة على كل فقرة من فقرات المقياس.

**إجراءات الدراسة: -

تتمثل إجراءات الدراسة فيما يلي: -

١) تحديد الإطار العام للدراسة.

٢) الإطلاع على الأدب التربوي وإعداد الإطار النظري.

٣) عرض الدراسات السابقة.

٤) تصميم أداة الدراسة.

٥) عرض أداة الدراسة على المحكمين من أهل الاختصاص.

٦) تقنين أداة الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها.

٧) تطبيق أداة الدراسة على عينة الدراسة بعد توجيه كتاب رسمي من عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية إلى مدير شرطة محافظة خانيونس .

٨) معالجة البيانات إحصائياً، والتوصل إلى نتائجها وتفسيرها.

٩) تقديم مقترحات وتوصيات على ضوء ما تسفر عنه نتائج الدراسة.

١٠) إعداد ملخص للبحث في عدة صفحات ليسهل على القارئ معرفة محتوياته.

**** المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:**

٧) تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) Stochastic Package for Social Science ،لتحليل البيانات ومعالجتها.

٨) تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة:

- **معامل ارتباط بيرسون**: التأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك بإيجاد معامل "ارتباط بيرسون" بين كل بعد والدرجة الكلية للاستبانة.
- **معامل ارتباط سبيرمان براون للتجزئة النصفية المتساوية، ومعادلة جتمان للتجزئة النصفية غير المتساوية، ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ**: للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

٩) تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية لتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

- النسب المئوية والمتوسطات الحسابية، لمعالجة السؤال الأول والثاني.
- اختبار T.test independent sample لمعالجة الفروق بين مجموعتين (الجنس).
- تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمعالجة الفروق بين أكثر من مجموعتين وخاصة الفروض المتعلقة (سنوات الخبرة ، التخصص العلمي ، المؤهل العلمي).
- اختبار شيفيه البعدي لمعالجة الفروق الناتجة عن تحليل التباين الأحادي.

الفصل الخامس

نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها

- النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.
- النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.
- النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث.
- النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع.
- النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس.

الفصل الخامس

نتائج البحث وتفسيرها

١ - مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الأول من أسئلة الدراسة على : " **ما مستوى الاتزان الانفعالي لدى ضباط الشرطة ؟**

وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث بحساب التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية والترتيب لكل فقرة من فقرات المقياس والجداول التالية توضح ذلك:

ولإجمال النتائج قام الباحث بحساب مجموع الدرجات والمتوسطات والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس والجدول (١٨) يوضح ذلك:

الجدول (١٨)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك ترتيبها في المقياس (ن = ١٣٠)

المجالات	عدد الفقرات	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة	26	10177	78.285	6.710	60.22	2
البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات	30	12323	94.792	7.836	63.19	1
المجموع	**56**	**22500**	**173.077**	**12.059**	**61.81**	

يتضح من الجدول السابق أن **البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات** حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٦٣,١٩%) تلى ذلك **البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة** حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٦٠,٢٢%) أما الدرجة الكلية للمقياس ككل حصل على وزن نسبي (٦١,٨١%).

يرى الباحث أن هده النسبة منطقية حيث يرجع ذلك ، إلى أن أغلب العينة من المتربين تربية إسلامية جيدة ـــ خريجين مساجد ـــ حيث إن الإسلام يدعو إلى التحكم في

الانفعالات لقول الرسول صلى الله عليه وسلم " ليس الشديد بالصرعة ، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب" (رواه البخاري : ٢٨١٦) .

ولقول الرسول صلى الله عليه وسلم" إن الله يحب الرفق في الأمر كلــه " (رواه البخــاري : ٦٠٩٣).

وهذا ما أكده (نجاتي ، ١٩٨٢ : ١٠٦) بأن القرآن أوصانا بالتحكم في الانفعالات . فحينما يغضب الإنسان يتعطل تفكيره ويفقد قدرته على إصدار الأحكام الصحيحة حيــث يقــول الله تعالى : " فاصفح الصفح الجميل " .(سورة الحجر : ٨٥)

ويرجع الباحث ذلك أيضا حسب خبرته المتواضعة إلى أن جميع الــضباط يخــضعون إلـــى دورات تدريبية وتثقيفية ساعدهم ذلك إلى اكتساب القدرة على التحكم في انفعالاتهم والتعامـــل بمرونة مع المواقف والأحداث الجارية .

البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة:

الجدول (١٩)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة وكذلك ترتيبها في المجال (ن =١٣٠)

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	أشعر بالهدوء والاطمئنان الداخلي .	505	3.885	0.774	77.69	6
2	أغضب بسرعة إذا سخر مني أحد .	408	3.138	0.963	62.77	16
3	لا أتصرف بشكل طبيعي مع الغرباء.	264	2.031	0.923	40.62	20
4	أنتقم ممن يسيء لي مهما كلفني ذلك.	246	1.892	1.006	37.85	23
5	لا اشعر بالراحة إلا بعد أن أرد الإساءة.	519	3.992	1.045	79.85	4
6	أشعر بالخجل عندما أتحدث مع الآخرين .	258	1.985	0.871	39.69	22
7	أجد صعوبة في التعبير عما أشعر به .	280	2.154	0.944	43.08	18
8	غرفتي في المنزل منظمة.	553	4.254	0.926	85.08	1
9	أعتقد أنني محبوب من زملائي .	547	4.208	0.814	84.15	2
10	أتماسك عندما أتعرض لصدمات انفعالية.	485	3.731	0.805	74.62	8
11	أنزعج بالأخبار المؤلمة .	509	3.915	0.932	78.31	5
12	أشعر بالقلق إزاء المواقف الغامضة .	439	3.377	1.029	67.54	12
13	أشعر بالإجهاد عندما أعجــز عــن مواجهــة مشكلة .	424	3.262	1.068	65.23	14

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
14	أشعر أن زملائي يسخرون مني .	216	1.662	1.046	33.23	24
15	لدي القدرة على الاسترخاء .	419	3.223	1.143	64.46	15
16	أفكر في الانتحار.	168	1.292	0.858	25.85	26
17	أتأثر كثيراً بمصائب الآخرين .	474	3.646	1.219	72.92	10
18	عندما أنفعل وأثور أعاني من التأتأة والتلعثم .	265	2.038	1.030	40.77	19
19	لدي رغبة في أن أبدأ الشجار.	216	1.662	0.977	33.23	25
20	أنا إنسان هادىء .	526	4.046	0.766	80.92	3
21	أخاف من أشياء وهمية.	260	2.000	1.004	40.00	21
22	أشعر باضطراب لو كانت الأشياء في غير مكانها.	436	3.354	1.099	67.08	13
23	أحزن بشدة إذا واجهني موقف محزن.	483	3.715	0.990	74.31	9
24	أستطيع احتواء الأزمة بسرعة .	495	3.808	0.808	76.15	7
25	أرتبك لوجود ضغط في العمل .	341	2.623	1.051	52.46	17
26	أقضي كثيراً من اللحظات في سعادة.	441	3.392	0.968	67.85	11

يتضح من الجدول السابق:

أن أعلى فقرتين في هذا المجال كانتا:

-الفقرة (٨) والتي نصت على" يتصرف غرفتي في المنزل منظمة. " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (85.08 %).

-الفقرة (٩) والتي نصت على" يتصرف أعتقد أنني محبوب من زملائي " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (84.15 %).

وأن أدنى فقرتين في هذا المجال كانتا:

-الفقرة (١٩) والتي نصت على" لدي رغبة في أن أبدأ الشجار " احتلت المرتبة الرابعة والعشرون بوزن نسبي قدره (33.23%).

-الفقرة (١٦) والتي نصت على" أفكر في الانتحار " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (25.85%).

وقد جاءت الفقرة رقم (٨) والتي نصت على" يتصرف غرفتي في المنزل منظمة" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (85.08 %)وهذا يدل على أن الضباط لديهم انضباط في جميع أحوالهم وليس فقط في العمل وأثناء الدوام وهذا يدل على شعورهم بالمسئولية .

وقد جاءت الفقرة رقم (١٦) والتي نصت على" أفكر في الانتحار " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (25.85%) وهذا يدل على أن لديهم اعتقاد جازم بأن هناك قيمة قوية للحياة فلا يمكن التفريط بها وأنهم متمسكون بالقيم الإسلامية في هذا الميدان بالذات .

البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات

الجدول (٢٠)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات وكذلك ترتيبها في المجال (ن =١٣٠)

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	عندما أواجه مواقف جديدة لا اشعر بالخوف .	417	3.208	1.047	64.15	17
2	أتقبل النقد ولو كان في غير محله .	430	3.308	1.084	66.15	15
3	أثور بسهولة ولأسباب تافهة .	228	1.754	0.916	35.08	30
4	أتعامل مع أي شخص بسهولة.	499	3.838	1.077	76.77	8
5	لا يمكن أن أنسى الإساءة مهما طال عليها الزمن.	354	2.723	1.294	54.46	20
6	أعتقد أنني حاسم في اتخاذ القرارات .	493	3.792	0.804	75.85	9
7	يمكنني أن أتغاضى بسهولة عن الأخبار المؤلمة .	362	2.785	0.980	55.69	19
8	أرحب كثيراً بالمناقشات والحوارات .	510	3.923	1.090	78.46	5
9	يصعب علي تقبل رأي مخالف لرأيي.	298	2.292	0.968	45.85	24
10	أرتب عملي في صورة خطة منظمة لا أخرج عنها.	441	3.392	1.131	67.85	13
11	أجد صعوبة في تغيير عاداتي.	387	2.977	0.968	59.54	18
12	أحب استخدام كلمات قاطعة عندما أتحدث.	421	3.238	0.938	64.77	16
13	أنا راضي تماما عن حياتي ونفسي .	501	3.854	0.957	77.08	7
14	أشعر أن كل يوم جديد يحمل مصائب .	272	2.092	1.067	41.85	28
15	لو أنني مقتنع برأي أدافع عنه حتى لو عرضني لمشكلات كثيرة.	432	3.323	1.163	66.46	14
16	أؤمن أن الإنسان يتعلم من أخطائه.	595	4.577	0.796	91.54	1
17	أنا متفائل جداً بالمستقبل .	536	4.123	0.957	82.46	2
18	أؤمن بشدة بأن العين بالعين.	487	3.746	1.157	74.92	11

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
19	لا أعترف بخطئي .	263	2.023	1.053	40.46	29
20	أرفض الحلول الوسط للمشكلات.	322	2.477	1.176	49.54	23
21	لابد للإنسان أن يحني رأسه أمام العواصف .	323	2.485	1.176	49.69	22
22	يصعب علي تقبل رأي مخالف لرأيي.	291	2.238	0.938	44.77	27
23	إذا كانت هناك مشكلة ليس لها حل واضح لا أحاول حلها.	297	2.285	1.058	45.69	25
24	أنا غير قادر على إنجاز ما أطمح إليه.	296	2.277	0.924	45.54	26
25	أجد سعادة في أن أنفذ رأيي حتى لو خالف الآخرين .	343	2.638	1.181	52.77	21
26	أستطيع ممارسة عملي في جميع الأحوال .	526	4.046	0.843	80.92	3
27	يمكنني التكيف مع المشكلات الحياتية.	516	3.969	0.787	79.38	4
28	أنا الذي ابدأ بمصالحة من خاصمني.	491	3.777	0.900	75.54	10
29	أواصل عملي بنشاط رغم وجود المعيقات .	505	3.885	0.868	77.69	6
30	لدي المقدرة على إقناع الآخرين والتأثير فيهم .	487	3.746	0.810	74.92	12

يتضح من الجدول السابق:

أن أعلى فقرتين في هذا المجال كانتا:

-الفقرة (١٦) والتي نصت على" يتصرف أؤمن أن الإنسان يتعلم من أخطائه " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (91.54 %).

-الفقرة (١٧) والتي نصت على" يتصرف أنا متفائل جداً بالمستقبل " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (82.46 %).

وأن أدنى فقرتين في هذا المجال كانتا:

-الفقرة (١٩) والتي نصت على" لا أعترف بخطئي " احتلت المرتبة التاسعة والعشرون بوزن نسبي قدره (40.46%).

-الفقرة (٣) والتي نصت على" أثور بسهولة ولأسباب تافهة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (35.08%).

فقد جاءت الفقرة (١٦) والتي نصت على" يتصرف أؤمن أن الإنسان يتعلم من أخطائه " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (91.54 %) وهذا يدل على أن الضباط لديهم المرونة في التعامل مع المواقف والبعد عن التصلب والتحجر .

وقد جاءت الفقرة(٣) والتي نصت على" أثور بسهولة ولأسباب تافهة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (35.08%) وهذا يدل على مقدرة الضباط على التحكم والسيطرة على انفعالاتهم في جميع المواقف وخاصة المواقف الحساسة .

٢ - مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الثاني من أسئلة الدراسة على : " **ما مستوى القدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة ؟**

وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث بحساب التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية والترتيب لكل فقرة من فقرات المقياس والجداول التالية توضح ذلك:

ولإجمال النتائج قام الباحث بحساب مجموع الدرجات والمتوسطات والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس والجدول (٢١) يوضح ذلك:

الجدول (٢١)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك ترتيبها في المقياس (ن = ١٣٠)

المجالات	عدد الفقرات	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
الصورة (أ)	21	6104	46.954	3.698	74.53	2
الصورة (ب)	38	18968	145.908	12.942	76.79	1
المجموع	59	25072	192.862	14.322	75.66	

يتضح من الجدول السابق أن **الصورة (ب)** حصلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٧٦,٧٩%) تلى ذلك **الصورة (أ)**حصلت على المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٧٤,٥٣%) أما الدرجة الكلية للمقياس ككل حصلت على وزن نسبي (٧٥,٦٦%) .

تعتبر هده النسبة منطقية حيث يرجع الباحث هده النسبة إلى أن أغلب العينة من الضباط من المتعلمين وحملت الشهادات حيث أن (٨٩) ضابط من العينة حملت شهادة البكالوريوس .

فهذا ما أكده (الريماوي وآخرون ، ٢٠٠٤ : ٣٣٢)حيث يؤثر في اتخاذ القرار عوامل تتصل بالمعلومات والخبرات والخصائص الشخصية

ويرجع ذلك أيضا أن أغلب القرارات تكون مركزية ، وأيضا يرجع ذلك إلى أن الضباط يخضعون إلى دورات تدريبية أهلهم على القدرة على اتخاذ القرار وهذا حسب خبرة الباحث المتواضعة .

وهذا ما أكده (دليل الشرطة الفلسطيني ، ب ت : ٤٩) أن التدريب كعملية مستمرة للشرطة ، يهدف إلى تنمية القدرات ، وصقلها ، وزيادة الكفاءة الإنسانية .

الصورة (أ):

الجدول (٢٢)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات الصورة (أ) وكذلك ترتيبها في المجال (ن =١٣٠)

رقم الفقرة	الفقرات	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	يبني القرار على	294	2.262	0.642	75.38	12
2	السبب الحقيقي وراء اتخاذ قرار ناجح هو	333	2.562	0.557	85.38	6
3	عند مواجهة الفرد لمشكلة يقوم	352	2.708	0.652	90.26	2
4	الصعوبة التي يواجهها الفرد عند اتخاذ القرار هي	276	2.123	0.957	70.77	14
5	عندما يواجه الفرد مشكلة يعمل أولاً على	297	2.285	0.942	76.15	11
6	أي القدرات ذات أهمية لمتخذ القرار	329	2.531	0.573	84.36	7
7	أهم مراحل اتخاذ القرار	230	1.769	0.812	58.97	18
8	يجب أن يهتم الفرد عند اتخاذ القرار	281	2.162	0.930	72.05	13
9	المهارات الشخصية لمتخذ القرار هي القدرة على	300	2.308	0.608	76.92	9
10	أعتقد أن الأسلوب المناسب لاتخاذ القرار هو	344	2.646	0.680	88.21	4
11	من العوامل التي تؤثر على القرارات	229	1.762	0.568	58.72	19
12	ينفذ الفرد قراراته عن طريق	299	2.300	0.700	76.67	10
13	بماذا تواجه الاختلافات بين الأفراد الذين تتخذ معهم القرار	262	2.015	0.906	67.18	16
14	ما أهم عناصر اتخاذ القرار	356	2.738	0.591	91.28	1
15	ماذا يعمل الفرد لجمع المعلومات عن المشكلة	351	2.700	0.593	90.00	3

رقم الفقرة	الفقرات	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
16	تتأثر عملية اختيار الحل للمشكلة	245	1.885	0.733	62.82	17
17	هل المركز القيادي يؤثر على اتخاذ القرارات	168	1.292	0.563	43.08	21
18	السبب الذي يقرر الفرد جمع المعلومات من أجله	338	2.600	0.654	86.67	5
19	هل تعتقد أن أسلوب المناقشة لاتخاذ القرار يجب أن يكون	227	1.746	0.918	58.21	20
20	عندما يواجه الفرد مشكلة ويضطر لاتخاذ قرار	275	2.115	0.886	70.51	15
21	تتاح الفرصة للمشاركة في اتخاذ قرارات	318	2.446	0.571	81.54	8

يتضح من الجدول السابق:

أن أعلى فقرتين في هذا البعد كانتا:

-الفقرة (١٤) والتي نصت على" بماذا تواجه الاختلافات بين الأفراد الذين تتخذ معهم القرار" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (91.28 %).

-الفقرة (٣) والتي نصت على" عند مواجهة الفرد لمشكلة " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (90.26 %).

وأن أدنى فقرتين في هذا البعد كانتا:

-الفقرة (١٩) والتي نصت على" هل تعتقد أن أسلوب المناقشة لاتخاذ القرار يجب أن يكون " احتلت المرتبة العشرون بوزن نسبي قدره (58.21%).

-الفقرة (١٧) والتي نصت على" هل المركز القيادي يؤثر في اتخاذ القرارات " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (43.08%).

وقد جاءت الفقرة (١٤) والتي نصت على" بماذا تواجه الاختلافات بين الأفراد الذين تتخذ معهم القرار" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (91.28 %) وهذا يدل على أن الضباط لديهم المقدرة على مواجهة الاختلاف بينهم في اتخاذ القرار والتعامل بحكمة عند اتخاذ القرارات وعدم التعصب لرأيه .

الصورة (ب)

الجدول (23)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات الصورة (ب) وكذلك ترتيبها في المجال (ن =١٣٠)

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	أملك القدرة على اختيار أنسب الأوقات لاتخاذ القرار .	542	4.169	0.559	83.38	12
2	لدي الخبرة ودرجة التعليم الكافيين لاتخاذ القرار الناجح .	524	4.031	0.681	80.62	15
3	أبني قراراتي على معرفة بالحقائق .	559	4.300	0.666	86.00	9
4	عندما أتخذ قرارا ، أتابعه جيداً في التنفيذ .	567	4.362	0.682	87.23	5
5	أستطيع أن أتعرف على المشكلة .	539	4.146	0.759	82.92	13
6	أدرك أهمية التوقيت في اتخاذ القرار.	572	4.400	0.764	88.00	2
7	أجمع الحقائق التي أحتاج إليها قبل اتخاذ القرار .	570	4.385	0.709	87.69	4
8	أزن النتائج المترتبة على القرار .	565	4.346	0.690	86.92	6
9	أقدر مسئولية اتخاذ القرار.	579	4.454	0.660	89.08	1
10	أتحمل مسئولية الفشل في القرار الخاطئ .	544	4.185	0.765	83.69	11
11	أرجع إلى اللوائح والقوانين لأسترشد بها عند اتخاذ القرار .	549	4.223	0.790	84.46	10
12	احدد فوائد ومضار القرار .	534	4.108	0.865	82.15	14
13	أتابع القرار.	565	4.346	0.723	86.92	7
14	أعتبر نفسي ممن يشتركون في المناقشات باستمرار لاتخاذ القرار .	506	3.892	0.891	77.85	19
15	أقيس المواقف عند اتخاذ القرار على الخبرات السابقة .	518	3.985	0.835	79.69	16
16	أستطيع أن أقدر نسبة الأفراد الذين يشتركون في المناقشات عند اتخاذ القرار .	494	3.800	0.772	76.00	23
17	أستبعد الحلول التي تصطدم بالقوانين واللوائح التي لا يمكن تغييرها .	496	3.815	1.040	76.31	21
18	أستطيع تحديد المواقف التي يكون لرأي كل مـــن الأفـــراد المشاركين في اتخاذ القرار وزنه الكبير .	496	3.815	0.824	76.31	22
19	أعتمد على الاتصال الشخصي عند اتخاذ القرار .	422	3.246	1.155	64.92	36
20	أعفي المشاركين في اتخاذ القرار مـــن مـــسئولية النتـــائج المترتبة على هذا القرار .	348	2.677	1.265	53.54	37
21	معرفة رأي الجماعة كتابة يستغرق وقتا طويلا .	458	3.523	1.021	70.46	30

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
22	يثير غضب الأعضاء تمييز القائد أحد الأعضاء علنا مـــن أجل اقتراحه.	464	3.569	1.141	71.38	29
23	الحديث على انفراد مع الآخرين سبيل للحصول على رأيهم بصراحة في مشكلة .	502	3.862	1.098	77.23	20
24	أواجه الاختلافات في ميول واتجاهات الأفراد بوضع مبادئ عامة .	493	3.792	0.851	75.85	24
25	أسلوب المناقشة الهادئ يؤدي إلى إقناع الآخرين بـــالحجج العقلية والمنطقية .	570	4.385	0.811	87.69	3
26	المكالمات الهاتفية تكشف عن عقد اجتماع لاتخاذ القرار .	437	3.362	1.121	67.23	32
27	ندرة المعلومات ترجع إلى صعوبة معرفتها بدقة وبسرعة .	487	3.746	0.991	74.92	25
28	أعتبر تنازل القائد عن أحد أفكاره وقبول الاقتراح المقدم من الآخرين علامة ضعف .	514	3.954	1.140	79.08	17
29	أعود لقراراتي المتخذة مرة ثانية .	329	2.531	0.882	50.62	38
30	ندرة المعلومات ترجع إلى أنها مكلفة .	434	3.338	1.111	66.77	34
31	أؤخر اتخاذي للقرار لأني آمل في أن يحدث شيء يريحني منه .	423	3.254	1.209	65.08	35
32	أسمح للآراء السابقة أن تؤثر على قراراتي .	446	3.431	1.011	68.62	31
33	أتردد عند اتخاذ القرار .	471	3.623	1.109	72.46	27
34	معظم القرارات التي تنفذ بواسطة فرد .	467	3.592	0.994	71.85	28
35	تؤثر حالتي النفسية في نتيجة قراراتي .	434	3.338	1.185	66.77	33
36	أتراجع في قراري بعد اتخاذه .	506	3.892	0.958	77.85	18
37	عند اتخاذي لقرار أعاني علنا من الشك في خطأه أو صوابه .	484	3.723	1.086	74.46	26
38	أسمح للتعصب والتحيز أن يؤثر في قراراتي .	560	4.308	1.003	86.15	8

يتضح من الجدول السابق:

أن أعلى فقرتين في هذا البعد كانتا:

-الفقرة (٩) والتي نصت على" أقدر مسئولية اتخاذ القرار " احتلت المرتبة الأولـــى بـــوزن نسبي قدره (89.08 %).

-الفقرة (٦) والتي نصت على" أدرك أهمية التوقيت في اتخاذ القرار " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (88.00 %).

وأن أدنى فقرتين في هذا البعد كانتا:

-الفقرة (٢٠) والتي نصت على" أعفي المشاركين في اتخاذ القرار من مسئولية النتائج المترتبة على هذا القرار " احتلت المرتبة السابعة والثلاثون بوزن نسبي قدره (53.54%).

-الفقرة (٢٩) والتي نصت على" أعود لقراراتي المتخذة مرة ثانية " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (50.62%).

٢ - إجابة عن السؤال الثالث من أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فروضها:

ينص السؤال الثالث من أسئلة الدراسة على : **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى " لمكان العمل ــ التخصص العلمي ــ سنوات الخبرة ــ الرتبة العسكرية ــ المستوى التعليمي " ؟**

وللإجابة عن هذا السؤال تحقق الباحث من خمسة فروض كانت كما يلي:

الفرض الأول من فروض الدراسة:

ينص الفرض الأول على: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير مكان العمل.**

وللتحقق من صحة هذا من الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (٢٤)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير مكان العمل.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة	بين المجموعات	437.130	7	62.447	0.987	0.444	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	7721.246	122	63.289			
	المجموع	8158.377	129				
البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات	بين المجموعات	471.554	7	67.365	0.744	0.635	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	11044.915	122	90.532			
	المجموع	11516.469	129				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1310.793	7	187.256	0.792	0.595	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	28838.930	122	236.385			
	المجموع	30149.723	129				

ف الجدولية عند درجة حرية (٧، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٧٩

ف الجدولية عند درجة حرية (٧، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٢,٠٨

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في البعدين والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير مكان العمل.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة منطقية حيث يرجع إلى أنه يصبح هناك تنقلات في المراكز كل فترة من الزمن حسب ما تراه وزارة الداخلية ، وكذلك الوضع الأمني الذي يعيشه قطاع غزة ، فلابد من التنقلات بين الحين والآخر حتى يصبح رجل الشرطة ملماً بكامل الخبـرات فـي الأماكن المختلفة .

ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن الضباط عندما يلتحقون في الشرطة يكون مختـاراً وفـق شروط محددة ، وأيضاً يعملون على تأهيل الشرطي والضابط للعمل في كل الظروف وفـي الأماكن وهذا ما أكده (دليل الشرطي الفلسطيني ، ب ت : ٤٩) حيث أن التدريب يبدأ مـن الوقت الذي فيه الفرد الانتساب إلى المؤسسة الشرطية ، وتستمر هذه العملية مـا دام الفـرد مستمراً في أداء الخدمة ، ومنخرطاً فيها .

وكذلك هناك مبدأ السمع والطاعة في العسكرية وأن أغلب الضباط تربوا التربيـة الإسـلامية حيث إن هناك شاهد في التاريخ الإسلامي على ذلك عندما عزل عمر ابن الخطاب خالد ابـن الوليد رضي الله عنهما عن قيادة الجيش ووضع بدلاً منه أبو عبيدة الجراح رضـي الله عنـه وأصبح خالد جندياً تحت قيادة أبو عبيدة الجراح.

التحقق من صحة الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتـزان الانفعـالي تعزى لمتغير التخصص العلمي.**

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبـار "T. test" والجـدول (٢٥) يوضح ذلك:

جدول (٢٥)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للمقياس تعزى لمتغير التخصص العلمي

المجالات		العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة	التخصصات الأدبية	106	93.755	7.824	2.092	0.038	دالة عند ٠,٠٥
	التخصصات العلمية	24	90.042	7.970			
البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هذه الانفعالات	التخصصات الأدبية	106	106.066	9.529	2.005	0.047	دالة عند ٠,٠٥
	التخصصات العلمية	24	101.833	8.422			
الدرجة الكلية	التخصصات الأدبية	106	199.821	15.074	2.339	0.021	دالة عند ٠,٠٥
	التخصصات العلمية	24	191.875	14.827			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (١٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٩٦

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (١٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٥٨

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في جميع البعدين والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص العلمي ولقد كانت الفروق لصالح التخصصات الأدبية.

تعتبر هده النتيجة منطقية حيث يرجع الباحث ذلك أن أغلب عينة الضباط (١٠٦) من أصل (١٣٠) هم من التخصصات الأدبية (٢٤) ضابط من التخصصات العلمية .

التحقق من صحة الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث على: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتــزان الانفعــالي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (٢٦) يوضح ذلك:

جدول (٢٦)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للمقياس تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المجالات		العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة	اقل من أربع سنوات	71	92.732	7.794	0.528	0.598	غير دالة إحصائياً
	أكثر من أربع سنوات	59	93.475	8.188			
البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات	اقل من أربع سنوات	71	105.366	9.372	0.108	0.914	غير دالة إحصائياً
	أكثر من أربع سنوات	59	105.186	9.619			
الدرجة الكلية	اقل من أربع سنوات	71	198.099	15.182	0.208	0.836	غير دالة إحصائياً
	أكثر من أربع سنوات	59	198.661	15.539			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (١٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٩٦

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (١٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٥٨

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمــة "ت" الجدوليــة فــي جميع البعدين والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحــصائية تعزى لمتغير **سنوات الخبرة.**

يرجع الباحث ذلك إلى أغلب الضباط حديثي عهد على العمل و أن أغلــبهم حــصلوا على الرتبة عن طريق الشهادات العلمية ،وهذا ما أكده (الحته ،٢٠٠٩: ٢١) بــأن جهــاز الشرطة يتمتع بمواصفات خاصة وهده المواصفات هي بدنية وذهنية وأخلاقية .

أو من خلال تعرضهم للسجن في السجون الاسرائيليه فهذا أكسبهم الخبــرة التــي تتساوى مع ذوي السنوات الأقدم في العمل .

التحقق من صحة الفرض الرابع:

ينص الفرض الرابع على: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتـــزان الانفعـــالي تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.**

وللتحقق من صحة هذا من الفرض قام الباحث باســـتخدام أســـلوب تحليـــل التبـــاين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (٢٧)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة	بين المجموعات	141.11	2	70.554	1.581	0.210	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	5667.36	127	44.625			
	المجموع	5808.47	129				
البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات	بين المجموعات	507.12	2	253.560	4.343	0.015	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	7414.27	127	58.380			
	المجموع	7921.39	129				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1101.54	2	550.768	3.961	0.021	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	17657.70	127	139.037			
	المجموع	18759.23	129				

ف الجدولية عند درجة حرية (٢، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٤,٧٨

ف الجدولية عند درجة حرية (٢، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٣,٠٧

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمة "ت" الجدولية في البعد الأول، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدوليـــة فـــي البعد الثاني والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعـــزى لمتغير الرتبة العسكرية.

ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه والجـــداول (٣١، ٣٢، ٣٣) توضح ذلك:

جدول (٢٨)

يوضح اختبار شيفيه في البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات

الرتبة الثاني	ملازم 95.23	ملازم أول 93.77	نقيب 104.00
ملازم 95.232	0		
ملازم اول 93.768	1.46	0	
نقيب 104.000	*8.77	*10.23	0

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين حملة رتبة نقيب ومــلازم ومــلازم أول لصالح حملة رتبة نقيب، ولم يتضح فروق في الرتب الأخرى.

جدول (٢٩)

يوضح اختبار شيفيه في الدرجة الكلية للمقياس

الرتبة المجموع	ملازم 173.09	ملازم اول 172.03	نقيب 187.40
ملازم 173.089	0		
ملازم اول 172.029	1.06	0	
نقيب 187.400	*14.31	*15.37	0

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين حملة رتبة نقيب ومــلازم ومــلازم أول لصالح حملة رتبة نقيب، ولم يتضح فروق في الرتب الأخرى.

يرى الباحث أن هده النتيجة منطقية حيث أن رتبة النقيب لا يمكن أحــد أن يحــصل عليها إلى عن طريق أن يكون لديه شهادة عليا ،حيث يؤكــد علــم الــنفس الاجتمــاعي أن الانفعالات ليست مجرد حالات فسيولوجية بل تتأثر إلى حد كبير بالثقافة والــتعلم(زيــدان ، ١٨٤: ٨٤) .

أو يكون له أقدميه في العمل ، أو أن يكون سجن عند ســلطات الاحــتلال ، فهــذه الأسباب تأهلهم إلى أن يكون عندهم اتزان انفعالي أكثر من غيرهم من ملازم وملازم أول .

التحقق من صحة الفرض الخامس:

ينص الفرض الخامس على: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعـالي تعزى للمستوى التعليمي.**

وللتحقق من صحة هذا من الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (٣٠)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة	بين المجموعات	276.98	2	138.488	3.180	0.045	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	5531.49	127	43.555			
	المجموع	5808.47	129				
البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات	بين المجموعات	244.31	2	122.153	2.021	0.137	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	7677.09	127	60.450			
	المجموع	7921.39	129				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1027.56	2	513.778	3.680	0.028	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	17731.67	127	139.619			
	المجموع	18759.23	129				

ف الجدولية عند درجة حرية (٢، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٤,٧٨

ف الجدولية عند درجة حرية (٢، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٣,٠٧

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمة "ت" الجدولية في البعد الثاني، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير **المستوى التعليمي.**

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في البعد الاول والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير **المستوى التعليمي.**

ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه والجداول (٣٠، ٣١) توضح ذلك:

جدول (٣١)

يوضح اختبار شيفيه في البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة

	ثانوية عامة 76.71	دبلوم 74.80	بكالوريوس 79.22
ثانوية عامة 76.710	0		
دبلوم 74.800	1.91	0	
بكالوريوس 79.225	*2.52	*4.42	0

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين حملة البكـــالوريوس والثانويـــة العامـــة والدبلوم لصالح البكالوريوس، ولم يتضح فروق في حملة الشهادات الأخرى.

جدول (٣٢)

يوضح اختبار شيفيه في الدرجة الكلية للمقياس

	ثانوية عامة 169.61	دبلوم 167.20	بكالوريوس 174.94
ثانوية عامة 169.613	0		
دبلوم 167.200	2.41	0	
بكالوريوس 174.944	*5.33	*7.74	0

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين حملة البكـــالوريوس والثانويـــة العامـــة والدبلوم لصالح البكالوريوس، ولم يتضح فروق في حملة الشهادات الأخرى.

يرى الباحث أن هده النتيجة منطقية حيث أن أغلب الضباط من حملة البكالوريوس أي أن لديهم معارف عالية وأنهم خضعوا إلى تدريب وتعليم أكثر من ذوي الثانوية العامة والدبلوم العام مما يؤهلهم إلى أن يكون الاتزان الانفعالي لصالحهم وهذا ما يؤكده علم النفس الاجتماعي أن الانفعالات ليست مجرد حالات فسيولوجية بل تتأثر بالثقافة والعلم ، فالثقافة والعلم تؤثر في الانفعالات من حيث المواقف التي تبعث على الانفعالات ومن حيث الطريقة التي يعبر بها (.يدان ،١٨٩ : ٨٤).

وأيضاً عدد الحاصلين على شهادة البكالوريوس ٨٩ ضابطاً من عينة البحث وهم أكثر من غيرهم من الثانوية العامة والدبلوم العام .

٢ - إجابة عن السؤال الرابع من أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فروضها:

ينص السؤال الرابع من أسئلة الدراسة على : **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى " لمكان العمل ــ التخصص العلمي ــ سنوات الخبرة ــ الرتبة العسكرية ــ المستوى التعليمي " ؟**

وللإجابة عن هذا السؤال تحقق الباحث من خمسة فروض كانت كما يلي:

الفرض الأول من فروض الدراسة:

ينص الفرض الأول على: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير مكان العمل.**

وللتحقق من صحة هذا من الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (٣٣)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير مكان العمل.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الصورة (أ)	بين المجموعات	29.475	7	4.211	0.296	0.954	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1734.248	122	14.215			
	المجموع	1763.723	129				
الصورة (أ)	بين المجموعات	2021.139	7	288.734	1.799	0.093	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	19585.753	122	160.539			
	المجموع	21606.892	129				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2052.188	7	293.170	1.465	0.186	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	24409.319	122	200.076			
	المجموع	26461.508	129				

ف الجدولية عند درجة حرية (٧، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٧٩

ف الجدولية عند درجة حرية (٧، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٢,٠٨

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في البعدين والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير مكان العمل.

تتفق النتائج السابقة إلى حد ما مع نتائج دراسة العتيبي (٢٠٠٧) حيث أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار بين المرشدين الطلابيين ترجع للمرحلة التي يعمل بها (ابتدائي ــ متوسط ثانوي).

ويرى الباحث أيضاً أن ذلك يرجع أن أغلب الضباط لديهم خبرة في معظم أماكن العمل ويرجع ذلك إلى التنقلات والتدوير الذي يحدث من فترة إلى فترة في جهاز الشرطة ، وأيضاً إلى طبيعة البيئة التي عاشوا فيها حيث تعرضوا إلى مواقف عديدة اتخذوا فيها قرارات حساسة ، وأيضاً يرجع ذلك أن أغلب القرارات مركزية من الجهات العليا .

التحقق من صحة الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير التخصص العلمي.**

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (٣٤) يوضح ذلك:

جدول (٣٤)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للمقياس تعزى لمتغير التخصص العلمي

المجالات		العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الصورة (أ)	التخصصات الأدبية	106	47.104	3.659	0.971	0.333	غير دالة إحصائياً
	التخصصات العلمية	24	46.292	3.873			
الصورة (أ)	التخصصات الأدبية	106	146.264	12.970	0.659	0.511	غير دالة إحصائياً
	التخصصات العلمية	24	144.333	12.974			
الدرجة الكلية	التخصصات الأدبية	106	193.368	14.161	0.846	0.399	غير دالة إحصائياً
	التخصصات العلمية	24	190.625	15.119			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (١٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٩٦

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (١٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٥٨

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمة "ت" الجدولية في جميع البعدين والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص العلمي.

ويرجع الباحث ذلك إلى أن أغلب القرارات تكون حاسمة لا يوجد تردد فيها ، و تستند دائما على الخبرة وشخصية الضابط ولا يكون هناك أهمية كبيرة إلى التخصص العلمي في ذلك ، وأن أغلب القرارات الموجهة تكون من جهات عليا ومركزية وهذا ما أكده (الهذلى، ٢٠٠٢: ٦) حيث أن الخلفية المرجعية في اتخاذ القرار في الظروف الطارئة هي

الأنظمة واللوائح والتعليمات ونحن نعتبر كمجتمع فلسطيني فـــي ظـــروف طارئـــة بـــسبب الاحتلال ، وأيضاً يكون تأثير البيئة في هذا المجال أكثر من تأثير التخـــصص العلمـــي وأن أغلبهم في مستوى واحد في المستوى العلمي وثقافة واحدة .

التحقق من صحة الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث على: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة علـــى اتخـــاذ القرار تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبـــار "T. test" والجـــدول (٣٥) يوضح ذلك:

جدول (٣٥)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للمقياس تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المجالات		العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الصورة (أ)	اقل من أربع سنوات	71	46.676	3.652	0.939	0.349	غير دالة إحصائياً
	أكثر من أربع سنوات	59	47.288	3.756			
الصورة (أ)	اقل من أربع سنوات	71	145.493	12.026	0.400	0.690	غير دالة إحصائياً
	أكثر من أربع سنوات	59	146.407	14.054			
الدرجة الكلية	اقل من أربع سنوات	71	192.169	13.431	0.603	0.547	غير دالة إحصائياً
	أكثر من أربع سنوات	59	193.695	15.402			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (١٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٩٦

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (١٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٥٨

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمـــة "ت" الجدوليـــة فـــي جميع البعدين والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحـــصائية تعزى لمتغير **سنوات الخبرة.**

تتفق النتائج السابقة إلى حد ما مع نتائج دراسة العتيبي (٢٠٠٧) حيث أشارت إلـــى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار لـــدى كل المرشدين الطلابيين وفقاً لسنوات الخبرة .

ويرى الباحث أن الذين امتلكوا خبرة أقل من أربع سنوات تساووا في الخبرة مع من أكثر من أربع سنوات في أن أكثرهم خريجوا جامعات ، والآخـــرين اعتقلـــوا فـــي ســـجون الاحتلال مما أعطاهم ذلك كثيرا من الخبرات التي سبرت كثيـــرا مـــن الثغـــرات بـــين ذوي السنوات الأقل من أربعة والأكثر من أربع سنوات .

والدليل على أن السجون تعطي خبرات وثقافة أن أغلب القيادات في المجتمع الفلسطيني من خريجي السجون .

التحقق من صحة الفرض الرابع:

ينص الفرض الرابع على: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.**

وللتحقق من صحة هذا من الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (٣٦)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الصورة (أ)	بين المجموعات	45.12	2	22.562	1.667	0.193	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1718.60	127	13.532			
	المجموع	1763.72	129				
الصورة (أ)	بين المجموعات	1031.31	2	515.655	3.183	0.045	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	20575.58	127	162.012			
	المجموع	21606.89	129				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1400.23	2	700.117	3.548	0.032	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	25061.27	127	197.333			
	المجموع	26461.51	129				

ف الجدولية عند درجة حرية (٢، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٤,٧٨

ف الجدولية عند درجة حرية (٢، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٣,٠٧

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمة "ت" الجدولية في البعد الأول، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في البعد الثاني والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.

ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه والجداول (٣٦، ٣٧) توضح ذلك:

جدول (٣٧)

يوضح اختبار شيفيه في الصورة (أ)

الرتبة اتخاذ القرار ٢	ملازم 142.80	ملازم أول 147.97	نقيب 152.20
ملازم 142.804	0		
ملازم أول 147.971	5.17*	0	
نقيب 152.200	9.40*	4.23	0

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين حملة رتبة ملازم أول وملازم لصالح حملة رتبة ملازم أول، وبين حملة رتبة نقيب وملازم لصالح حملة رتبة نقيب، ولم يتضح فروق في الرتب الأخرى.

جدول (٣٨)

يوضح اختبار شيفيه في الصورة (ب)

الرتبة اتخاذ القرار	ملازم 189.14	ملازم اول 195.48	نقيب 198.40
ملازم 189.143	0		
ملازم اول 195.478	6.34*	0	
نقيب 198.400	9.26*	2.92	0

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين حملة رتبة ملازم أول وملازم لصالح حملة رتبة ملازم أول، وبين حملة رتبة نقيب وملازم لصالح حملة رتبة نقيب، ولم يتضح فروق في الرتب الأخرى.

يرى الباحث أن هذه النتيجة منطقية حيث إن النقباء هم أعلى رتبة من الملازم والملازم أول ، فإذاً النقباء يتقلدون مناصب أعلى منهم فيعرضهم ذلك إلى المسئولية واتخاذ القرار أكثر من الملازم والملازم أول .

وهذا ما أكده (نوفل ، ٢٠٠٩ : ٥٠) أن الرتب العسكرية للضابط في قوى الأمن هي :

ملازم ، ملازم أول ، نقيب ، رائد ، مقدم ، عقيد ،عميد ، لواء ، فريق.

وهي تتسلسل من الأدنى إلى الأعلى .

التحقق من صحة الفرض الخامس:

ينص الفرض الخامس على: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى للمستوى التعليمي.**

وللتحقق من صحة هذا من الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (٣٩)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الصورة (أ)	بين المجموعات	95.72	2	47.862	3.644	0.029	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	1668.00	127	13.134			
	المجموع	1763.72	129				
الصورة (أ)	بين المجموعات	1291.65	2	645.827	4.037	0.020	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	20315.24	127	159.963			
	المجموع	21606.89	129				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1852.05	2	926.023	4.779	0.010	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	24609.46	127	193.775			
	المجموع	26461.51	129				

ف الجدولية عند درجة حرية (٢، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٤,٧٨

ف الجدولية عند درجة حرية (٢، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٣,٠٧

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في البعدين والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير **المستوى التعليمي.**

ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه والجداول (٣٩، ٤٠، ٤١) توضح ذلك:

جدول (٤٠)

يوضح اختبار شيفيه في الصورة (أ)

	ثانوية عامة 46.23	دبلوم 44.60	بكالوريوس 47.47
ثانوية عامة 46.226	0		
دبلوم 44.600	1.63	0	
بكالوريوس 47.472	1.25	*2.87	0

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين حملة البكالوريوس والدبلوم لصالح البكالوريوس، ولم يتضح فروق في المؤهلات الأخرى.

جدول (٤١)

يوضح اختبار شيفيه في الصورة (ب)

	ثانوية عامة 140.42	دبلوم 145.20	بكالوريوس 147.90
ثانوية عامة 140.419	0		
دبلوم 145.200	4.78	0	
بكالوريوس 147.899	*7.48	2.70	0

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين حملة البكالوريوس والثانوية العامة لصالح البكالوريوس، ولم يتضح فروق في المؤهلات الأخرى.

جدول (٤٢)

يوضح اختبار شيفيه في الدرجة الكلية

	ثانوية عامة 186.65	دبلوم 189.80	بكالوريوس 195.37
ثانوية عامة 186.645	0		
دبلوم 189.800	3.15	0	
بكالوريوس 195.371	*8.73	5.57	0

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين حملة البكالوريوس والثانوية العامة لصالح البكالوريوس، ولم يتضح فروق في المؤهلات الأخرى.

يرى الباحث أن هده الإجابة منطقية حيث أن حملة شهادة البكالوريوس هم الأقدر على اتخاذ القرار أكثر من حملة الدبلوم والثانوية العامة ، وهذا عرضهم إلى خبرات كثيرة ومعلومات كبيرة .

وهذا ما أكده (الريماوي و آخرون ، ٢٠٠٤ : ٣٣٢) أن ما يؤثر في اتخاذ القرار هي عوامل تتصل بالمعلومات والخبرات والخصائص الشخصية .

وقد أكد أيضاً (العمري ، ٢٠٠٠ ، ١٣٤) أن من أهم العوامل الشخصية المؤثرة في اتخاذ القرارات الأمنية هي الإلمام بموضوع اتخاذ القرار .

إجابة عن السؤال الخامس من أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فروضها:

ينص السؤال الخامس من أسئلة الدراسة على : **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي تعزى للقدرة على اتخاذ القرار" منخفض ــ متوسط ــ مرتفع " لدى ضباط الشرطة ؟**

وللإجابة عن هذا السؤال تحقق الباحث من خمسة فروض كانت كما يلي:

الفرض الأول من فروض الدراسة:

ينص الفرض الأول على: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى للقدرة على اتخاذ القرار" منخفض ــ متوسط ــ مرتفع.**

وللتحقق من صحة هذا من الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (٤٣)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في الاتزان الانفعالي تعزى للقدرة على اتخاذ القرار" منخفض ــ متوسط ــ مرتفع.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة	بين المجموعات	1425.28	2	712.638	13.442	0.000	دالة عند ٠,٠١
	داخل المجموعات	6733.10	127	53.017			
	المجموع	8158.38	129				
البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات	بين المجموعات	3017.02	2	1508.511	22.540	0.000	دالة عند ٠,٠١
	داخل المجموعات	8499.45	127	66.925			
	المجموع	11516.47	129				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	8583.54	2	4291.768	25.274	0.000	دالة عند ٠,٠١
	داخل المجموعات	21566.19	127	169.812			
	المجموع	30149.72	129				

ف الجدولية عند درجة حرية (٢، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٤,٧٨

ف الجدولية عند درجة حرية (٢، ١٢٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٣,٠٧

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في البعدين والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى **للقدرة على اتخاذ القرار" منخفض ــ متوسط ــ مرتفع.**

ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه والجداول (٤٣، ٤٤، ٤٥) توضح ذلك:

جدول (٤٤)

يوضح اختبار شيفيه في البعد الأول : أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة

	منخفض 89.88	متوسط 91.63	مرتفع 97.59
منخفض 89.88	0		
متوسط 91.63	1.74	0	
مرتفع 97.59	*7.71	*5.96	0

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين اتخاذ القرار المنخفض والمتوسط بينهمـــا وبين اتخاذ القرار المرتفع لصالح اتخاذ القرار المرتفع، ولم يتضح فـــروق فـــي المتغيـــرات الأخرى.

جدول (٤٥)

يوضح اختبار شيفيه في البعد الثاني: أن يكون لديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هده الانفعالات

	منخفض 100.93	متوسط 102.84	مرتفع 111.93
منخفض 100.93	0		
متوسط 102.84	1.91	0	
مرتفع 111.93	*11.00	*9.09	0

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين اتخاذ القرار المنخفض والمتوسط بينهمـــا وبين اتخاذ القرار المرتفع لصالح اتخاذ القرار المرتفع، ولم يتضح فـــروق فـــي المتغيـــرات الأخرى.

جدول (٤٦)

يوضح اختبار شيفيه في الدرجة الكلية للمقياس

	منخفض 190.81	متوسط 194.47	مرتفع 209.52
منخفض 190.81	0		
متوسط 194.47	3.65	0	
مرتفع 209.52	*18.71	*15.06	0

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين اتخاذ القرار المنخفض والمتوسط بينهمـــا وبين اتخاذ القرار المرتفع لصالح اتخاذ القرار المرتفع، ولم يتضح فـــروق فـــي المتغيـــرات الأخرى.

يرى الباحث أن النتيجة منطقية حيث أن الضابط الذي يتحلى بالاتزان الانفعالي أقدر على اتخاذ القرار لأنهم يتريثون ويستخدمون عقوله ويتحكمون في انفعالاتهم ويتعاملون بمرونة مع المواقف عند اتخاذ القرار .

وهذا ما أكده (نجاتي ، ١٩٨٨ : ١٢٨) أن لا يتخذ المرء قراراً رئيسياً في حياته إلا وهو هادئ غير مستثار .

وأيضاً هذا ما أكده (الهاشمي ، ١٩٨٤ : ١٩٧) أن الانفعال والتفكير هما كفتا ميزان كلما ارتفع أحدهما هبط الآخر ، ولذا كان في الأثر " لا يحكم القاضي وهو غضبان ".

عرض النتائج ومناقشتها :

لقد بدا واضحاً أن النتائج كانت منطقية حيث إن الاتزان الانفعالي عند ضباط الشرطة كان جيداً حيث بلغ الوزن النسبي (٨١, ٦١ %) وهذا يرجع إلى عدة أسباب منها: أن أغلب ضباط الشرطة من الفئة المثقفة، وحملة الشهادات والمتعلمين، و مربو التربية الإسلامية ، وهذا ما أكده (نجاتي ، ١٩٨٢ : ١٠٦) بأن القرآن أوصانا بالتحكم في الانفعالات . فحينما يغضب الإنسان يتعطل تفكيره ويفقد قدرته على إصدار الأحكام الصحيحة حيث يقول الله تعالى : " فاصفح الصفح الجميل " .(سورة الحجر : ٨٥).

ويخضعون إلى دورات تثقيفية وعلمية ، فكل هده الأمور ساعدتهم على اكتساب الخبرة والقدرة على ضبط انفعالاتهم والتحكم فيها والتعامل بمرونة مع المواقف والأحداث الجارية .

ويتضح أيضا من النتائج أن الوزن النسبي للقدرة على اتخاذ القرار عند ضباط الشرطة جيدة حيث بلغ الوزن النسبي (٦٦, ٧٥ %) ويرجع الباحث هده النسبة إلى أسباب عديدة منها : أن أغلب القرارات المتخذة تكون مركزية ، وأن أغلبهم عنده الخبرة الكافية في القدرة على اتخاذ القرار لأنهم متعلمون فهذا ما أكده (الريماوي وآخرون ، ٢٠٠٤ : ٣٣٢)حيث يؤثر في اتخاذ القرار عوامل تتصل بالمعلومات والخبرات والخصائص الشخصية .

وأيضاً طبيعة البيئة الفلسطينية أكسبتهم الكثير من الخبرات لأنها مليئة بالمواقف التي تضطرهم إلى اتخاذ القرارات الصعبة ، وأنهم أيضاً يخضعون إلى دورات عديدة ونشرات وأنهم ملتزمون بالقوانين والقواعد الشرطية في اتخاذ القرارات . وهذا ما أكده (دليل الشرطة الفلسطيني ، ب ت : ٤٩) أن التدريب كعملية مستمرة للشرطة ، يهدف إلى تنمية القدرات ، وصقلها ، وزيادة الكفاءة الإنسانية .

ونتيجة لتلك الأسباب كانت نتيجة الفرض منطقية حيث لا توجد فـروق ذات دلالـة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير مكان العمل وأيضا بالإضافة لتلك الأسباب أنـه يصبح هناك تنقلات في كل فترة بين الضباط في أماكن العمل وذلك أكسبهم الخبـرة التـي جعلتهم يتأقلمون في العمل في جميع الأماكن .

ويرجع الباحث هده النتيجة إلى أن الضباط عندما يلتحقون في الشرطة يكون مختـاراً وفـق شروط محددة ، وأيضاً يعملون على تأهيل الشرطي والضابط للعمل في كل الظروف وفـي الأماكن وهذا ما أكده (دليل الشرطي الفلسطيني ، ب ت : ٤٩) حيث أن التدريب يبدأ مـن الوقت الذي فيه الفرد الانتساب إلى المؤسسة الشرطية ، وتستمر هذه العملية مـا دام الفـرد مستمراً في أداء الخدمة ، ومنخرطاً فيها .

ويعتبر أيضاً نتيجة الفرض أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير التخصص العلمي لصالح التخصصات الأدبية منطقية حيث يرجع ذلك أن أغلب العينة من التخصصات الأدبية ، وأن التخصصات الأدبية تتطرق إلى الإرشاد وعلـم الـنفس من التخصصات العلمية فذلك أكسبه الخبرة في القدرة في التحكم في الانفعالات .

وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعـزى لمتغير لسنوات الخبرة ويرجع ذلك إلى أغلب الضباط حديثي عهد فـي العمـل مـن حملـة الشهادات وهذا ما أكده (الحته ،٢٠٠٩: ٢١) بأن جهاز الشرطة يتمتع بمواصفات خاصـة وهده المواصفات هي بدنية وذهنية وأخلاقية . وأيضاً أنهم من خريجي سـجون الاحـتلال فذلك جعل عندهم خبرة تضاهي ذوي السنوات الأقدم لذلك لا توجد فروق لـصالح سـنوات الخبرة .

وأظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعـالي تعـزى لمتغير الرتبة لصالح النقباء حيث يرى الباحث أن هده الإجابة إجابة منطقية لأن رتبة النقيـب لا يمكن لأحد حملها أو الحصول عليها إلا ذوي الخبرة و من حملة الشهادات العلميـة فهـذا الأمر يجعلهم أكثر اتزاناً من غيرهم ، حيث يؤكد علم النفس الاجتماعي أن الانفعالات ليـست مجرد حالات فسيولوجية بل تتأثر إلى حد كبير بالثقافة والتعلم(زيدان ، ١٨٤ :٨٤) .

وأظهرت النتائج أيضاً أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فـي الاتـزان الانفعـالي تعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح حملة شـهادات البكـالوريوس لأن حملـة شـهادة البكالوريوس تعرضوا للخبرة أكثر من غيرهم فذلك أهلهم لأن يكونوا أكثر اتزاناً. وهذا مـا يؤكده علم النفس الاجتماعي أن الانفعالات ليست مجرد حالات فسيولوجية بل تتأثر بالثقافـة والعلم ، فالثقافة والعلم تؤثر في الانفعالات من حيث المواقف التي تبعث علـى الانفعـالات ومن حيث الطريقة التي يعبر بها (.يدان ،١٨٩ : ٨٤).

ويتضح أيضاً من النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمكان العمل والتخصص العلمي و سنوات الخبرة ويرجع الباحث هده النتيجة أن هناك تنقلات في كل فترة بين الضباط في أماكن العمل وذلك أكسبهم الخبرة التي جعلتهم يتأقلمون في العمل في جميع الأماكن ، وهذه النتيجة تتفق إلى حد ما مع نتائج دراسة العتيبي (٢٠٠٧) حيث أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار بين المرشدين الطلابيين ترجع للمرحلة التي يعمل بها (ابتدائي — متوسط ثانوي).

وأيضاً يرجع الباحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى للتخصص العلمي أن أغلب القرارات تكون حاسمة لا يوجد فيها تردد وهذا ما أكده (الهذلي، ٢٠٠٢: ٦) حيث أن الخلفية المرجعية في اتخاذ القرار في الظروف الطارئة هي الأنظمة واللوائح والتعليمات ونحن نعتبر كمجتمع فلسطيني في ظروف طارئة بسبب الاحتلال ، وأن أغلبها مركزية من القيادات العليا .

وأيضاً يرجع عدم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير لسنوات الخبرة ويرجع ذلك إلى أغلب الضباط ألحديثي عهد في العمل من حملة الشهادات وخريجو من سجون الاحتلال فذلك جعل عندهم خبرة تضاهي ذوي السنوات الأقدم لذلك لا توجد فروق لصالح سنوات الخبرة .

و تتفق النتائج السابقة إلى حد ما مع نتائج دراسة العتيبي (٢٠٠٧) حيث أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار لدى كل المرشدين الطلابيين وفقاً لسنوات الخبرة .

ويرى الباحث وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير الرتبة العسكرية لصالح النقباء لأن رتبة النقيب لا يمكن لأحد حملها أو الحصول عليها إلا ذوي الخبرة و من حملة الشهادات العلمية فهذا الأمر يجعلهم أكثر اتزاناً من غيرهم.

وأن جود فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح حملة شهادات البكالوريوس ، لأن الضباط المتعلمين الحاصلين على الشهادات البكالوريوس ليهم الخبرة الكافية لاتخاذ القرار السليم أكثر من غيرهم .

ويتضح أن من خلال النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي تعزى للقدرة على اتخاذ القرار مرتفع فهذا الأمر منطقي حيث أن الضابط الذي يتحلى بالاتزان الانفعالي أقدر على اتخاذ القرار لأنهم يتريثون ويستخدمون عقوله ويتحكمون في انفعالاتهم ويتعاملون بمرونة مع المواقف عند اتخاذ القرار .

وهذا ما أكده (نجاتي ، ١٩٨٨ : ١٢٨) أن لا يتخذ المرء قراراً رئيسياً في حياته إلا وهو هادئ غير مستثار .

وأيضاً هذا ما أكده (الهاشمي ، ١٩٨٤ : ١٩٧) أن الانفعال والتفكير هما كفتا ميزان كلما ارتفع أحدهما هبط الآخر ، ولذا كان في الأثر " لا يحكم القاضي وهو غضبان ".

في ضوء نتائج البحث:

وفي ختام هذا البحث يوصي الباحث بعدد من التوصيات موجهة إلى المختصين في الشئون الشرطية والقيادات الشرطية المعنيين بدلك وكذلك الباحثين المهمتين بذلك.

١) عقد دورات تدريبية لضباط الشرطة للارتقاء بهم أكثر .

٢) التوسع في مجال البحوث والمؤلفات العربية الخاصة بالاتزان الانفعالي والاستعانة بالبحوث والدراسات الأجنبية وترجمتها حيث لاحظ الباحث قصوراً في المؤلفات والدراسات والبحوث العربية في مجال الاتزان الانفعالي.

٣) تنمية الاتزان الانفعالي لدى الضباط بسبب علاقتها باتخاذ القرار.

٤) نظراً لأن فئة الضباط هم بمثابة العمود الفقري في الأجهزة الأمنية وحجر الأساس الذي تعتمد عليه عملية اتخاذ القرارات فإن الباحث يوصي برفع مستوى المهارة لهذه الفئة من خلال تنمية قدراتهم وصقلها في اتخاذ القرارات ، ويتم ذلك من خلال تكثيف الدورات التدريبية والتخصصية في هذا المجال .

٥) يوصى الباحث بضرورة اهتمام المدربين والقيادات العليا والهيئات المعنية بتخصيص دورات ونشاطات في التوجيه والإرشاد النفسي وإدارة الأزمات للوصول بالضباط إلى مستوى جيد من الاتزان الانفعالي يجعلهم في حالة أكثر سعادة ، وهدوءاً، وتفاءلاً ، وثباتاً للمزاج ، وثقة في النفس .

٦) تصميم برنامج إرشادي لمساعدة الضباط على رفع مستوى الاتزان الانفعالي بما يحقق مستوى جيد من الصحة النفسية لديهم .

٧) بوصي الباحث بالاهتمام بالوسائل والأساليب التي تساعد الضباط على تنمية القدرات في القدرة على اتخاذ القرار السليم والجيد والارتقاء بمستوياتهم .

مقترحات البحث:

يرى البحث أن المجال خصبُ لإجراء المزيد من هده والأبحاث حـــول النـــشاطات التربوية بشكل عام ، ونشاطات الاتزان الانفعالي بصورة خاصة ، ورجال الشرطة من ناحية أخرى ، بحيث تتناول هده الدراسات متغيرات أخرى ، ويوصي الباحث بـــإجراء الدراســـات التالية :

* أثر المواقف الانفعالية الحادة على الصحة النفسية لرجال الشرطة .
* أثر ضغوط العمل على الاتزان الانفعالي لدى ضباط الشرطة .
* علاقة المخاطرة بالاتزان الانفعالي لدى رجال الشرطة .
* مستوى رضا الجمهور عن طريقة تعامل رجال الشرطة معهم .
* الدور الوقائي للشرطة وأثره في توعية الجمهور بالجرائم الجنائية .
*مدى مشاركة ضباط الشرطة باتخاذ القرار وعلاقته برضاهم الوظيفي .
*دراسة مفهوم الاتزان الانفعالي من حيث استنباط مفهومه ومكوناته و العوامل المؤثرة فيه ومصادره بشكل أوسع من خلال القرآن الكريم والسنة النبوية.
* إجراء دراسة للتعرف على مدى شعور الطلبة بالاتزان الانفعالي من خلال دراسة مقارنة بين طلاب وطالبات الجامعات الفلسطينية .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

- **القرآن الكريم .**
- **المراجع والمصادر .**

١. البخاري ، أبو عبد الله محمد بن إسماعيل بن إبراهيم بن المغيرة بن بردزبة .

٢. الإبراشي ، محمد ، و عبد القادر ، حامد " **علم النفس التربوي** " ط4 ، الدار القومية للطباعة والنشر .

٣. أبو حلو ، نعمة(٢٠٠٨) : " **المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالقدرة على اتخاذ القرار لدى القيادات النسوية في المجتمع المدني الفلسطيني** " مركز شؤون المرأة ، غزة.

٤. أبو زيد ، إبراهيم (١٩٨٧) : " **سيكولوجية الذات والتوافق** " الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية .

٥. أبو كاشف ،جميل ، وآخرون (ب ت) : " **محاضرات في واجبات الشرطة** " وزارة الداخلية والأمن الوطني ، قيادة الشرطة ، أكاديمية عرفات للشرطة .

٦. أبو معمر ، فارس (٢٠٠٦) : " **الإدارة المالية** " ط 4 ، غزة ، مكتبة آفاق .

٧. البدري ، طارق (٢٠٠٢) : " **أساسيات في علم إدارة القيادة** " ط 1 ، عمان ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع .

٨. بني يونس ، محمد (٢٠٠٥) : " علاقة الاتزان الانفعالي بمستوى تأكيد الذات عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية " **مجلة جامعة النجاح للأبحاث** ، المجلد ١٩ ، العدد ٣ ، ص. ص : ٩٢٥ _ ٩٢٦.

٩. البيالي ، عبد الله (٢٠٠٩) : " العوامل الكبرى في الشخصية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الاجتماعية .

١٠. توفيق ، سميحة ، وسليمان ، عبد الرحمن (١٩٩٥) : " علاقة مصدر الضبط بالقدرة على اتخاذ القرار " **مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر** ، العدد الثامن ، ص : ٦٣.

١١. جابر ، جابر عبد الحميد (١٩٨٦) :" **مدخل لدراسة السلوك الإنساني**" ، القاهرة ، دار النهضة العربية.

١٢. جابر ، جوليا (١٩٨٤) : " **إدارة الأعمال بين العلم والممارسة** " ط١ ، مؤسسة دار الريحاني للطباعة والنشر.

١٣. جلال ، سعد (١٩٧١) : " **المرجع في علم النفس** " دار المعارف بمصر.

١٤. حته ، أحمد (٢٠٠٩) : " **تنظيم الشرطة** " وزارة الداخلية والأمن الوطني ،كلية الشرطة الفلسطينية .

١٥. حرز الله ، أشرف (٢٠٠٧) : " مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرار وعلاقته برضاهم الوظيفي " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، الجامعة الإسلامية غزة ، كلية التربية.

١٦. الحسين ، أسماء(٢٠٠٢) : " **المدخل الميسر إلى الصحة النفسية والعلاج النفسي** " ط١ ،الرياض ، دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع .

١٧. حسين ، علي ، والساعد ، رشاد (٢٠٠١) " **نظرية القرارات الإدارية مدخل نظري وكمي** " عمان ، دار زهران للنشر والتوزيع .

١٨. حقي ، ألفت محمد (١٩٨٣) :" **علم النفس المعاصر**" ، الإسكندرية ، منشأة المعارف.

١٩. حمدان ، عبد العزيز (٢٠٠٩) : " السلوك القيادي التحويلي للقيادات الوسطى وعلاقته بالأداء في الشرطة " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، معهد الدراسات العليا ، قسم العلوم الشرطية .

٢٠. حواشين ، مفيد ، وحواشين ، زيدان (ب ت) : " **النمو الانفعالي عند الأطفال** " ط٢ ، دار الفكر للنشر والتوزيع .

٢١. خليفة ، صابر (ب ت) : " **مبادئ علم النفس** " عمان ، دار أسامة للنشر والتوزيع .

٢٢. خير الدين ، حسن (ب ت) : " **العلوم السلوكية المبادئ و التطبيق** " .

٢٣. داهري ، صالح (٢٠٠٨) : " **أساسيات التوافق النفسي والاضطرابات السلوكية والانفعالية الأسس والنظريات** " ط1، عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع .

٢٤. الداهري ، صالح ، الكبيسي وهيب (١٩٩٩) :" **علم النفس العام** ".

٢٥. دحلان ، محمد (٢٠٠٧) : " السمات الشخصية لرجل الأمن لدى السلطة الوطنية الفلسطينية وعلاقتها ببعض المتغيرات " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، الجامعة الإسلامية غزة ، كلية التربية.

٢٦. الدرديري ، سميرة (١٩٨٩) : " العلاقة بين الاتزان الانفعالي والحركي ومستوى الأداء المهاري في بعض مسابقات الميدان والمضمار " **المجلة العلمية للتربية الرياضية والرياضة** ، العدد الأول.

٢٧. دياب ، سهيل (٢٠٠٨): " مناهج البحث العلمي " ط3 ، غزة

٢٨. الردادي ، محمد (١٩٩٧) : " دور القيادات الوسطى في اتخاذ القرارات وأثر ذلك على كفاءة الأجهزة الأمنية " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، معهد الدراسات العليا ، قسم العلوم الشرطية .
٢٩. الرشيدي ، علي(٢٠٠٠) : " معوقات استخدام نظم المعلومات الحاسوبية في عملية اتخاذ القرارات الأمنية " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، معهد الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية .
٣٠. ريان ، محمود (٢٠٠٦) : " الاتزان الانفعالي وعلاقته بكل من السرعة الإدراكية والتفكير الابتكاري لدى طلبة الصف الحادي عشر بمحافظات غزة " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة الأزهر ، كلية التربية.
٣١. الريماوي ، محمد ، وآخرون (٢٠٠٤) : " **علم النفس العام** " ط١ ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع .
٣٢. الزغلول ، عماد ، الهنداوي ، علي (٢٠٠٧) :" **مدخل إلى علم النفس** " .
٣٣. الزغول ، رافع ، والزغول ، عماد (٢٠٠٣) : " **علم النفس المعرفي** " دار الشروق .
٣٤. الزهراني ، جمعان (٢٠٠١) : " **صنع القرار الإداري في الأجهزة الأمنية (الأساليب والمعوقات ، وأنماط المشاركة)** "
٣٥. زويلف ، مهدي ، والعضايلة ، علي (١٩٩٦) : " **إدارة المنظمة نظريات وسلوك** " عمان ، دار مجدلاوي .
٣٦. زيدان ، محمد مصطفى (١٩٨٤) :" **الدوافع والانفعالات** " ، الرياض ، عكاظ .
٣٧. السبيعي ، شبيب (١٩٩٩) : " أثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، معهد الدراسات العليا ، قسم العلوم الشرطية .
٣٨. السبيعي ، هزاع (٢٠٠٣) : " دور نظم الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية .
٣٩. السعدني ، عبد الرحمن (٢٠٠٨) : " فاعلية وحدة مصممة في صورة مديولات تعليمية معززة كمبيوتريا في لإكساب الطلاب المعلمين بعض مفاهيم وإجراءات الإسعافات الأولية والقدرة على اتخاذ القرار " **دراسات في المناهج وطرق التدريس** ، الجزء الأول ،العدد ١٣٢، ص : ٧٨ .

٤٠. السلمي ، علي (١٩٨٨) : " **السلوك التنظيمي** " ط 3 ، القــاهرة ، دار غريــب للطباعــة والنشر والتوزيع .
٤١. السواط ، وصل الله (٢٠٠٨) : " فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي في تحسين النضج المهني وتنمية مهارة اتخاذ القرار المهني لدى طلاب صف الأول الثانوي بمحافظة الطائف " **رسالة دكتوراه غير منشورة** ، جامعة أم القرى ، كلية التربية.
٤٢. السيد ، عبد الحليم ، وآخرون (١٩٩٠) : "**علم النفس العام** " ط 3 ، مكتبة غريب .
٤٣. الشعراوي ، صالح (٢٠٠٣) : " فعالية برنامج إرشادي عقلاني _ انفعالي سلوكي في تحسين مستوى الاتزان الانفعالي لدى عينة من الشباب الجامعي " **مجلة الإرشاد النفسي** ، العدد ١٦ ، ص. ص : ١ _٤ .
٤٤. شعيبي ، إنعام(٢٠٠٩) : " أساليب المعاملة الوالدية وعلاقتها باتخاذ الأبناء لقــراراتهم فــي المرحلة الثانوية"**رسالة ماجستير غير منشورة**،جامعة أم القرى،كلية التربية للاقتصاد المنزلي.
٤٥. صالح ، سمير (٢٠٠٤) : " **بحوث العمليات لدعم القرارات في البيئة التنافسية** " ط٣ .
٤٦. ضحيك ، محمد(٢٠٠٤) : " القيم المتضمنة في سلوكيات قادة النشاط الكشفي في مــدارس محافظات غزة وعلاقتها بالاتزان الانفعالي " **رسالة ماجــستير غيــر منــشورة** ، الجامعــة الإسلامية ، كلية التربية .
٤٧. طعمة ، حسن (٢٠١٠) : " **نظرية اتخاذ القرارات أسلوب كمي تحليلــي** " ط١ ، عمــان ، دار صفاء للنشر والتوزيع .
٤٨. الطويل ، عزت (١٩٩٩) : "**معالم علم النفس المعاصر** " ط3 ، الإسكندرية، دار المعرفــة الجامعية .
٤٩. العامري ، سليمان (٢٠٠٧) : " الأعراض السيكوسوماتية وعلاقتها بالاتزان الانفعالي لدى عينة من المراهقين " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة الملك خالد ، عمــادة الدراســات العليا ، كلية التربية ، قسم علم النفس التربوي .
٥٠. عبد الخالق ، أحمد (١٩٩٠) :" **أسس علم النفس**" ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية .
٥١. عبد الله ، عماد (١٩٨٦) : " **عملية اتخاذ القرار الــشرطي** " القــاهرة ، مكتبــة الأنجلــو المصرية .
٥٢. العتيبي ، بندر (٢٠٠٧) : " اتخاذ القرار وعلاقته بكــل مــن فاعليــة الــذات والمــساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطــائف " **رســالة ماجــستير غيــر منشورة** ، جامعة أم القرى ، كلية التربية.

٥٣. العتيبي ، سليمان (٢٠١٠) : " درجة توافر كفايات البحث عن الدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتية لدى ضباط شرطة العاصمة المقدسة " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الشرطية .

٥٤. العتيبي ، غزية (٢٠٠٧) : " الحوار التربوي كآلية الاتصال واتخاذ القرار لدى مديرات مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة أم القرى ، كلية التربية ، قسم الإدارة والتربية والتخطيط .

٥٥. العتيبي ،بشر (١٩٩٩) : " علاقة الثقافة باتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، معهد الدراسات العليا ، قسم العلوم الشرطية .

٥٦. العدل ، عادل محمد (١٩٩٥) : " الاتزان الانفعالي وعلاقته بكل من السرعة الإدراكية والتفكير الابتكاري " **دراسات تربوية** ، جزء ٧٧، ص. ص :١٢٥ _١٦١.

٥٧. العديلي ، ناصر (١٩٩٣): " **أدارة السلوك التنظيمي** " ط ١ ، الرياض .

٥٨. عليان ، ربحي (٢٠١٠) : " **العمليات الإدارية** " عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع .

٥٩. عمران ، محمد (١٩٩٠) : " **مدخل إلى علم النفس** " .

٦٠. العمري ، ظاهر(٢٠٠٠) : " العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار في الشرطة " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، معهد الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية .

٦١. عويضة ، كامل (١٩٩٦) :" **علم النفس الشخصية** " ، بيروت ، دار الكتب العلمية .

٦٢. العيسوي ، محمد (٢٠٠٢) : " **موسوعة علم النفس الحديث** " المجلد السادس ، بيروت ، دار الراتب الجامعية .

٦٣. فائق ، أحمد ، وعبد القادر، محمود (ب ت): " **مدخل إلى علم النفس العام** " ، القاهرة ،مكتبة الأنجلو المصرية .

٦٤. فرج الله ، جميل (١٩٩٦) : " البعد الاجتماعي للشرطة " **الفكر الشرطي** ، المجلد ٥ ، العدد ٢ ، ص . ص : ١٠ - ١٢ .

٦٥. القحطاني ، عبد الله (٢٠٠٣) : " جدية التحريات الشرطية ودورها في رد اعتبار الحكومة عليه بالمملكة العربية السعودية " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، معهد الدراسات العليا ، قسم العلوم الشرطية .

٦٦. كلوب ، عرابي (٢٠٠٨) : " **المدخل إلى اتخاذ القرار الأمني** " .

٦٧. كناني ، ممدوح ، وآخرون (٢٠٠٢) :" **المدخل إلى علم النفس**" ، بيروت ، مكتبة الفلاح .
٦٨. الكنعان ، نواف (١٩٩٢) : " **اتخاذ القرارات الإدارية بـين النظريـة والتطبيـق** " ط 3 ، عمان ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع .
٦٩. محمد ،فضيلة (٢٠٠٦) : " قياس الاتزان الانفعالي لدى طلبـة معاهـد إعـداد المعلمـين والمعلمات الذين تعرضت أسرهم لحالات الدهم والتفتيش والاعتقال من قبل قـوات الاحـتلال الأمريكي وأقرانهم الذين لم يتعرضوا لها " .
٧٠. محمد ، ماهر ، ومحمد ، ناهد (٢٠٠٠) : " فعالية استخدام نموذج التدريس الـواقعي فـي تنمية فهم القضايا الناتجة عن تفاعل العلم والتكنولوجيا والمجتمع ، والقدرة على اتخاذ القـرار حيالها لدى طالبات شعبة الفيزياء والكيمياء ذوات أساليب التفكير المختلفة بكلية التربية للبنـات بالرستاق" **مجلة التربية العلمية** ،المجلد الثالث ، العدد الرابع ، ص . ص : ١٣٦_ ١٣٧
٧١. مرسي ، سيد عبد الحميد (١٩٨٣) : " **النفس المطمئنة** " القاهرة ، مكتبة وهبة .
٧٢. المزيد ، منصور (١٩٩٨) : " دور المعلومات في ترشيد القرار الأمني " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، معهد الدراسات العليا ، قـسم العلـوم الإدارية .
٧٣. المزيني ، أسامة(٢٠٠١) : " القيم الدينية وعلاقتها بالاتزان الانفعالي ومستوياته لدى طلبة الجامعة الإسلامية " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، الجامعة الإسلامية غزة ، كلية التربية.
٧٤. مسعود ، محمود (٢٠٠٨) : " تحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات فـي المـصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، الجامعة الإسـلامية ،غـزة، كلية التربية.
٧٥. مشرقي ، حسن (١٩٩٧) : "**نظرية القرارات الإدارية مدخل كمي في الإدارة** " ط١ ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .
٧٦. المشعل ، أحمد (٢٠٠٣) : " تقويم العلاقة بـين مراكـز الـشرطة والـشركات الأمنيـة وانعكاسها على مستوى الأداء الأمني " **رسالة ماجستير غيـر منـشورة** ، أكاديميـة نـايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الشرطية .
٧٧. مصطفى ،إبراهيم(٢٠٠٩): " الانفعالات النفسية عند الأنبياء في القـرآن الكـريم " **رسـالة ماجستير غير منشورة**، جامعة النجاح، كلية أصول الدين .
٧٨. مطاوع ، إبراهيم (٢٠٠٤) :" **اعرف نفسك علم النفس للجميع** "، الـدار العالميـة للنـشر والتوزيع .

٧٩. المغربي ، عبد الحميد (٢٠٠٢) : " **نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ** " المنصورة ، المكتبة العصرية بالمنصورة.

٨٠. المليجي ، حلمي (١٩٨٢) :" **علم النفس المعاصر** " ط4 ، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية .

٨١. منصور ، طلعت ، وآخرون (ب ت) : " **أسس علم النفس العام** " ، مكتبة الأنجلو المصرية .

٨٢. منصور ، كاسر (٢٠٠٦) : " **الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية** " ط١ ، عمان ، دار الحامد للنشر والتوزيع .

٨٣. مهنا ، إبراهيم (٢٠٠٦) : " العلاقة بين تفويض السلطة وفاعلية اتخاذ القرارات في الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية " **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الدراسات العليا ،جامعة النجاح.

٨٤. موسى ، شهرزاد (٢٠١٠) : " **القدرة على اتخاذ القرار وعلاقتها بمركز الضبط** " ط١ ، عمان ، دار الصفاء للنشر والتوزيع .

٨٥. نجاتي ، محمد (١٩٨٢) : " **القرآن وعلم النفس** " القاهرة ، دار الشروق .

٨٦. نجاتي ، محمد (١٩٨٨) : " **الدافعية والانفعال** " ط1 ، القاهرة ، دار الشروق .

٨٧. نوفل ، أمين (٢٠٠٩) : " **قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطيني** " ط١ .

٨٨. النفيعي ، عواض (٢٠١٠) : " الشرطة وحماية حقوق الجريمة " **رسالة دكتوراه غير منشورة** ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، معهد الدراسات العليا ، قسم العلوم الشرطية.

٨٩. الهاشمي ، عبد الحميد (١٩٨٤) : " **أصول علم النفس العام** " جدة، دار الشروق.

٩٠. الهذلي ، سعد(٢٠٠٢) : " مهارة القائد الأمني في اتخاذ القرار في الظروف الطارئة " **رسالة ماجستير غير منشورة** ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الشرطية .

٩١. الوقفي ، راضي (١٩٩٨) :" **مقدمة في علم النفس** " ط3 ،عمان، دار الشروق .

٩٢. يونس ، انتصار (١٩٧٨) : " **السلوك الإنساني** " دار المعارف .

ثانياً: المراجع الأجنبية

93. Morgan etal , 1979 "Introduction to Psychology " , Tata McGraw – Hill Publishing com , New Delhi , six Edition .
94. Wortman Camille B.& Loftus Elizabeth F., 1992 " Psychology " , McGraw_

الملاحق

! أسماء أعضاء لجنة التحكيم .

! تحكيم مقياس لجنة التحكيم .

! مقياس الاتزان الانفعالي في صورته الأولية .

! مقياس الاتزان الانفعالي في صورته النهائية .

! مقياس اتخاذ القرار .

! مفتاح تصحيح مقياس اتخاذ القرار .

! كتاب عميد الدراسات العليا لمدير شرطة محافظة خانيونس .

ملحق رقم (١)

أسماء محكمي مقياس الاتزان الانفعالي

أسماء أعضاء لجنة التحكيم

م	اسم المحكم	الجامعة
١	د. أحمد الحواجري	جامعة القدس المفتوحة – غزة
٢	د. أنور العبادسة	الجامعة الإسلامية – غزة
٣	د. باسم أبو كويك	جامعة الأزهر – غزة
٤	د. جميل الطهراوي	الجامعة الإسلامية – غزة
٥	د. خالد إصليح	كلية الشرطة الفلسطينية
٦	د. ختام السحار	الجامعة الإسلامية – غزة
٧	د. رامز العايدي	كلية الشرطة الفلسطينية
٨	د. عاطف الأغا	الجامعة الإسلامية – غزة
٩	د. عطاف أبو غالي	جامعة الأقصى – غزة
١٠	أ.د محمد الحلو	الجامعة الإسلامية – غزة
١١	د. نبيل دخان	الجامعة الإسلامية – غزة
١٢	أ.د نظمي أبو مصطفى	جامعة الأقصى – غزة

- **تم ترتيب الأسماء حسب الحروف الأبجدية**

ملحق رقم (٢)

نموذج لكتاب تحكيم مقياس الاتزان الانفعالي المرسل من الباحث لكل عضو من أعضاء لجنة التحكيم التي حكمت المقياس.

خطاب تحكيم مقياس الاتزان الانفعالي

الجامعة الإســلامية – غـــزة
عمادة الــدراســات العــليـــا
كـــلــيــــــة التــربـيـــة
قــسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي



سعادة الدكتور : ....حفظه الله ،،،

السلام عليكـم ورحمة الله وبركاته ،،،،

تحية طيبة وبعد ،،،،

الموضوع / طلب تحكيم مقياس الاتزان الانفعالي

أتشرف بإفادتكم أنني بصدد تطبيق دراسة بعنوان (**الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية**) على عينة من ضباط الشرطة في محافظة خان يونس، وذلك ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس / إرشاد نفسي من الجامعة الإسلامية بعزة .

لذا فإنه يسعدني أن أضع بين يدي سعادتكم هذا المقياس، لمشاركتكم في تحكيمهما، ولرغبة الباحث في الاستنارة برأيكم فإنه يرجي التكرم بوضع ملاحظاتكم وأفكاركم، وتوجيهاتكم وفق استمارة التحكيم المرفقة، كما يرجو التكرم بوضع أي تعديلات ترونها مناسبة على المقياس.

ولكـم جزيل الشكـر وفائق التحية والتقدير . . . . . . ودمتـم

الباحث /
محمد كمال حمدان
جوال / ٠٥٩٨٩٩٩٥٩٦

ملحق رقم (٣)

مقياس الاتزان الانفعالي في صورته الأولية قبل عرضه على أعضاء لجنة التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم



الجامعة الإســلامية – غـــزة
عمادة الــدراســات العــليــا
كــلــيــة الــتـــربــيـــة
قــسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي

مقياس الاتزان الانفعالي

****

أخي الضابط / السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،

تحية طيبة وبعد ،،،،

بين يديك مجموعة من العبارات التي تدور حول موضوع المقياس . وهده العبــارات آراء قد تنطبق أو لا ينطبق بعضها عليك .يرجي وضع علامة (**P**)أمام الخانة التي تنطبــق علي حالتك (دائماً – غالباً – أحياناً- نادراً) . ليس هناك وقت محدد للإجابة ولكن حــاول الإجابة بأسرع ما يمكن وبأول استجابة تتبادر إلى ذهنك.

نرجو عدم ترك أي عبارة بدون إجابة ، لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة، والإجابة الصحيحة هي رأيك الخاص.

مكان العمل :... التخصص العلمي: ....
الرتبة العسكرية: .... المستوى التعليمي: ....
سنوات الخبرة : ....

الباحث/ محمد كمال حمدان
تخصص علم نفس
الجامعة الإسلامية

م	العبارات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً
١	أستطيع ضبط انفعالاتي .				
٢	أشعر دائما بالهدوء والاطمئنان الداخلي .				
٣	أغضب بسرعة إذا سخر مني أحد .				
٤	مع ناس لا اعرفهم لا أستطيع أن أتصرف بشكل طبيعي.				
٥	عندما أواجه مواقف جديدة لا اشعر بالخوف ولا بالرهبة.				
٦	أتقبل النقد ولو كان في غير محله .				
٧	انتقم ممن يسيء لي مهما كلفني ذلك.				
٨	أثور بسهولة ولأسباب تافهة .				
٩	بسهولة أتعامل مع أي شخص مهما كانت شخصيته.				
١٠	لا يمكن أن أنسى الإساءة مهما طال عليها الزمن.				
١١	لا اشعر بالراحة إلا بعد أن أرد الإساءة.				
١٢	أجد خجلاً عندما أتحدث مع الآخرين .				
١٣	لا أجد صعوبة في التعبير عما أشعر به .				
١٤	أعتقد أنني حاسم في اتخاذ القرارات .				
١٥	غرفتي في المنزل منظمة إلى حد كبير.				
١٦	أعتقد أنني محبوب من زملائي .				
١٧	أتماسك عندما أتعرض لصدمات انفعالية.				
١٨	لا أنزعج كثيرا بالأخبار المؤلمة .				
١٩	يمكنني أن أتغاضى بسهولة عن الأخبار المؤلمة .				
٢٠	أشعر بالقلق إزاء المواقف الغامضة .				
٢١	أشعر بالإجهاد عندما أعجز عن مواجهة مشكلة .				
٢٢	أرحب كثيرا بالمناقشات والحوارات .				
٢٣	يصعب علي تقبل رأي مخالف لرأيي.				
٢٤	كثيرا ما أشعر أن زملائي يسخرون مني .				
٢٥	لدي القدرة على الاسترخاء .				
٢٦	الاعتراف بالخطأ أمر عسير .				
٢٧	لو لم يكن الانتحار حراما لفكرت فيه جديا.				

٢٨	أشعر بالهدوء الداخلي والاطمئنان معظم الوقت .				
٢٩	أجد صعوبة في التعرف على أصدقاء جدد .				
٣٠	أشعر بالإجهاد عندما أعجز عن مواجهة مشكلة .				
٣١	دائما أرتب عملي في صورة خطة منظمة لا أخرج عنها.				
٣٢	أتأثر كثيرا بمصائب الآخرين .				
٣٣	عندما أنفعل وأثور أعاني من التأتأة والتلعثم .				
٣٤	عندي دائما رغبة في أن أبدأ الشجار.				
٣٥	أنا إنسان غير عصبي .				
٣٦	من الصعب على الإنسان أن يغير من عاداته.				
٣٧	أحب استخدام كلمات قاطعة عندما أتحدث.				
٣٨	أنا راضي تماما عن حياتي ونفسي .				
٣٩	أعتقد أن مشاكلنا سببها التهاون في تطبيق القوانين.				
٤٠	أشعر أن كل يوم جديد يحمل مصائب .				
٤١	لو أنني مقتنع برأي أدافع عنه حتى لو عرضني لمشكلات كثيرة.				
٤٢	أخاف من أشياء وهمية.				
٤٣	مهما كان ضحايا القوانين لابد من تنفيذها.				
٤٤	أؤمن أن الإنسان يتعلم من أخطائه.				
٤٥	أنا متفائل جدا بالمستقبل.				
٤٦	لا يمكن أن أنسى الإساءة مهما طال عليها الزمن.				
٤٧	لابد للإنسان أن يحني رأسه أمام العواصف.				
٤٨	أؤمن بشدة بأن العين بالعين وارفض مسالة الظروف هي السبب.				
٤٩	لا أعترف بخطئي بسهولة .				
٥٠	بالنسبة للمشكلات الحلول الوسط لا تعجبني.				
٥١	اشعر باضطراب لو كانت الأشياء في غير مكانها.				
٥٢	أؤمن أن الإنسان يتعلم من أخطائه.				
٥٣	يصعب علي تقبل رأي مخالف لرأيي.				

٥٤	أشعر أنني ناجح في جميع أفعالي.				
٥٥	إذا كانت هناك مشكلة ليس لها حل واضح لا أحاول حلها.				
٥٦	أنا غير قادر على إنجاز ما أطمح إليه.				
٥٧	أجد سعادة في أن أنفذ رأيي حتى لو خالف الآخرين..				
٥٨	أستطيع ممارسة عملي في جميع الأحوال .				
٥٩	أرى أنني أستطيع المرونة والتكيف مع المشكلات الحياتية.				
٦٠	إذا واجهني موقف محزن احزن بشدة.				
٦١	أستطيع احتواء الأزمة بسرعة .				
٦٢	أرتبك لوجود ضغط في العمل .				
٦٣	أقضي كثيرا من اللحظات في سعادة.				
٦٧	أنا الذي ابدأ غالبا بمصالحة من خاصمني.				
٦٨	أعتقد أن كل يوم جديد يحمل مفاجأة سعيدة.				
٦٩	أواصل عملي بنشاط رغم وجود المعيقات .				
٧٠	لدي المقدرة على الإقناع والتأثير في الآخرين .				

ملحق رقم (٤)

مقياس الاتزان الانفعالي في صورته النهائية بعد عرضه على أعضاء لجنة التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم



الجامعة الإســلامية – غـــزة

عمادة الــدراســات العــليـــا

كـلــيـــة الـــتـــربـــيـــــة

قـــسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي

مقياس الاتزان الانفعالي

****

أخي الضابط / السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،

تحية طيبة وبعد ،،،،

بين يديك مجموعة من العبارات التي تدور حول موضوع المقياس . وهده العبـــارات آراء قد تنطبق أو لا ينطبق بعضها عليك .يرجي وضع علامة (**P**)أمام الخانة التي تنطبـــق علي حالتك (دائماً – غالباً – أحياناً- نادراً – أبداً) . ليس هناك وقت محدد للإجابة ولكـــن حاول الإجابة بأسرع ما يمكن وبأول استجابة تتبادر إلى ذهنك.

نرجو عدم ترك أي عبارة بدون إجابة ، لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة، والإجابة الصحيحة هي رأيك الخاص.

مكان العمل :...................................... التخصص العلمي: ....

الرتبة العسكرية: .... المستوى التعليمي: ....

سنوات الخبرة : ....

الباحث/ محمد كمال حمدان

تخصص علم نفس

الجامعة الإسلامية

م	العبارات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
١	أشعر بالهدوء والاطمئنان الداخلي .					
٢	أغضب بسرعة إذا سخر مني أحد .					
٣	لا أتصرف بشكل طبيعي مع الغرباء.					
٤	عندما أواجه مواقف جديدة لا اشعر بالخوف .					
٥	أتقبل النقد ولو كان في غير محله .					
٦	أنتقم ممن يسيء لي مهما كلفني ذلك.					
٧	أثور بسهولة ولأسباب تافهة .					
٨	أتعامل مع أي شخص بسهولة.					
٩	لا يمكن أن أنسى الإساءة مهما طال عليها الزمن.					
١٠	لا اشعر بالراحة إلا بعد أن أرد الإساءة.					
١١	أشعر بالخجل عندما أتحدث مع الآخرين .					
١٢	أجد صعوبة في التعبير عما أشعر به .					
١٣	أعتقد أنني حاسم في اتخاذ القرارات .					
١٤	غرفتي في المنزل منظمة.					
١٥	أعتقد أنني محبوب من زملائي .					
١٦	أتماسك عندما أتعرض لصدمات انفعالية.					
١٧	أنزعج بالأخبار المؤلمة .					
١٨	يمكنني أن أتغاضى بسهولة عن الأخبار المؤلمة .					
١٩	أشعر بالقلق إزاء المواقف الغامضة .					
٢٠	أشعر بالإجهاد عندما أعجز عن مواجهة مشكلة .					
٢١	أرحب كثيراً بالمناقشات والحوارات .					
٢٢	يصعب علي تقبل رأي مخالف لرأيي.					
٢٣	أشعر أن زملائي يسخرون مني .					
٢٤	لدي القدرة على الاسترخاء .					
٢٥	أفكر في الانتحار.					
٢٦	أرتب عملي في صورة خطة منظمة لا أخرج عنها.					
٢٧	أتأثر كثيراً بمصائب الآخرين .					
٢٨	عندما أنفعل وأثور أعاني من التأتأة والتلعثم .					
٢٩	لدي رغبة في أن أبدأ الشجار.					

م	العبارات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	نادراً
٣٠	أنا إنسان هاديء .					
٣١	أجد صعوبة في تغيير عاداتي.					
٣٢	أحب استخدام كلمات قاطعة عندما أتحدث.					
٣٣	أنا راضي تماما عن حياتي ونفسي .					
٣٤	أشعر أن كل يوم جديد يحمل مصائب .					
٣٥	لو أنني مقتنع برأي أدافع عنه حتى لو عرضني لمشكلات كثيرة.					
٣٦	أخاف من أشياء وهمية.					
٣٧	أؤمن أن الإنسان يتعلم من أخطائه.					
٣٨	أنا متفائل جداً بالمستقبل .					
٣٩	أؤمن بشدة بأن العين بالعين.					
٤٠	لا أعترف بخطئي .					
٤١	أرفض الحلول الوسط للمشكلات.					
٤٢	أشعر باضطراب لو كانت الأشياء في غير مكانها.					
٤٣	لابد للإنسان أن يحني رأسه أمام العواصف .					
٤٤	يصعب علي تقبل رأي مخالف لرأيي.					
٤٥	إذا كانت هناك مشكلة ليس لها حل واضح لا أحاول حلها.					
٤٦	أنا غير قادر على إنجاز ما أطمح إليه.					
٤٧	أجد سعادة في أن أنفذ رأيي حتى لو خالف الآخرين .					
٤٨	أستطيع ممارسة عملي في جميع الأحوال .					
٤٩	يمكنني التكيف مع المشكلات الحياتية.					
٥٠	أحزن بشدة إذا واجهني موقف محزن.					
٥١	أستطيع احتواء الأزمة بسرعة .					
٥٢	أرتبك لوجود ضغط في العمل .					
٥٣	أقضي كثيراً من اللحظات في سعادة.					
٥٤	أنا الذي ابدأ بمصالحة من خاصمني.					
٥٥	أواصل عملي بنشاط رغم وجود المعيقات .					
٥٦	لدي المقدرة على إقناع الآخرين والتأثير فيهم .					

ملحق رقم (٥)

مقياس اتخاذ القرار من إعداد أ. بندر العتيبي

بسم الله الرحمن الرحيم



الجامعة الإسـلامية – غـزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية
قسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي

مقياس اتخاذ القرار

****

أخي الضابط / السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،

تحية طيبة وبعد ،،،،

فيما يلي مجموعة من المواقف على هيئة مشكلات قد يواجهها وأسئلة قد يسألها متخذ القرار لنفسه عند اتخاذه لقراراته .

وأعطي لكل موقف ثلاثة اختيارات (أ) ،(ب)،(ج) :
والمطلوب منك وضع علامة (√) أمام الاختيار الذي تراه أكثر أهمية وتأثيرا في عملية اتخاذ القرار بالنسبة للسؤال الموجود أمامك .

بحيث توضع العلامة بين القوسين المقابلين للاختبار.

م	العبارة	م	العبارة
١	يبني القرار على: أ- العرف والتقاليد ( ) ب- الأهداف ( ) ج-الموقف ( )	٢	السبب الحقيقي وراء اتخاذ قرار ناجح هو أ- الخبرة العملية ( ) ب- الشهادات ( ) ج-مشاركة الآخرين ( )

م	العبارة	م	العبارة
٣	عند مواجهة الفرد لمشكلة يقوم: أ- بتحديد ظواهرها ( ) ب- بتحديد موقفه من المشكلة ( ) ج-بتحديد أسبابها ( )	٤	الصعوبة التي يواجهها الفرد عند اتخاذ القرار هي: أ- قلة المعلومات ( ) ب-الظروف البيئية ( ) ج-تعدد جوانب المشكلة ( )
٥	عندما يواجه الفرد مشكلة يعمل أولا على: أ- البحث عن أسبابها ( ) ب-البحث عن طريقة لحلها ( ) ج-التفكير في ظواهرها ( )	٦	أي القدرات ذات أهمية لمتخذ القرار: أ- توفر الصفات القيادية فيه( ) ب-القدرة على معرفة البشر( ) ج-القدرة علي تحليل المشكلة( )
٧	أهم مراحل اتخاذ القرار : أ- مرحلة إدراك المشكلة ( ) ب- مرحلة اختيار الحل ( ) ج- مرحلة إصدار القرار ( )	٨	يجب أن يهتم الفرد عند اتخاذ القرار: أ- بمقارنة النتائج بالجهد المبذول( ) ب- بالموارد الإنسانية ( ) ج- بعنصر المخاطرة ( )
٩	المهارات الشخصية لمتخذ القرار هي القدرة على: أ- تحديد المشكلة ( ) ب-إجراء التجارب ( ) ج-تحديد طريقة الحل ( )	١٠	أعتقد أن الأسلوب المناسب لاتخاذ القرار هو: أ- التصويت ( ) ب-الإجماع ( ) ج-تفويض سلطة أعلى في اتخاذه( )
١١	من العوامل التي تؤثر على القرارات : أ- التعصب والتحيز ( ) ب-الآراء السابقة ( ) ج-الانفعالات النفسية ( )	١٢	ينفذ الفرد قراراته عن طريق: -الاتصال الشخصي ( ) ب-وضع خطة جديدة ( ) ج-خطة مرسومة مسبقا ( )

م	العبارة	م	العبارة
١٣	بماذا تواجه الاختلافات بين الأفراد الذين تتخذ معهم القرار : أ- إزالة تلك الفروق ( ) ب-معاملتهم سواء بمقياس واحد( ) ج-معاملة كل فرد بطريقة تختلف عن الأخر ( )	١٤	ما أهم عناصر اتخاذ القرار: -ما سبق أن الزمت به الجماعة ( ) ب-المناقشة والحوار ( ) ج-تنوع القيم والمعتقدات ( )
١٥	ماذا يعمل الفرد ليجمع المعلومات عن المشكلة: أ-يبحث عنها بنفسه ( ) ب-يخصص شخص لتجميعها ( ) ج-يجد المعلومات متاحة لديه ( )	١٦	تتأثر عملية اختيار الحل للمشكلة: أ-باتجاهات الرأي العام ( ) ب-بالضغوط الداخلية والخارجية ( ) ج-بالمعلومات الشخصية ( )
١٧	هل المركز القيادي يؤثر في اتخاذ القرارات : أ-قليلاً ( ) ب-لا يؤثر ( ) ج-كثيراً ( )	١٨	السبب الذي يقرر الفرد جمع المعلومات من اجله : أ-المخاطرة التي يتضمنها القرار بدون معرفتها ( ) ب-أهمية المعلومات بالنسبة للقرار( ) ج-تكلفة الحصول على المعلومات ( )
١٩	هل تعتقد أن أسلوب المناقشة لاتخاذ القرار يجب أن يكون: أ-أسلوب يهتم بأن لا يسئ للآخرين( ) ب-أسلوب يهتم باستثارة المشاعر ( ) ج-أسلوب يهتم بالنتيجة ( )	٢٠	عندما يواجه الفرد مشكلة ويضطر لاتخاذ قرار: أ-يظهر تردده فيها لا ( ) ب-يأمل في أن يحدث شيء يريحه منه( ) ج-يرجع فيه بعد اتخاذه ( )
٢١	تتاح لي الفرصة للمشاركة في اتخاذ قرارات: أ-كثيرا ( ) ب-قليلا ( ) ج-لا تتاح ( )		

بسم الله الرحمن الرحيم



الجامعة الإســلامية – غـــزة
عمادة الــدراســات العــليــا
كـــلــــية التـــربــيــــة
قـــسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي

تعليمات :

أخي الضابط / السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،

تحية طيبة وبعد ،،،،

فيما يلي مجموعة من الجمل على هيئة أسئلة . قد يسألها متخذ القـــرار لنفـــسه عنـــد اتخاذ القرار وقد وضعت أمام كل سؤال أوزان خمسة متدرجة من :
أوافق تماماً ــ أوافق ــ غير متأكد ــ لا أوافق ــ لا أوافق تماماً

والمطلوب منك قراءة هذه الأسئلة واختيار أحد هذه الأوزان الخمسة المقابلـــة لكـــل ســـؤال بوضع علامة (√) تحت الوزن الذي تراه مناسباً لعملية اتخاذ القرار حيث أن الوزن (أوافق تماماً) يعتبر للأكثر أهمية ، والوزن (لا أوافق تماماً) للأقل أهمية .

م	العبارات	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
١	أملك القدرة على اختيار أنسب الأوقات لاتخاذ القرار .					
٢	لدي الخبرة ودرجة التعليم الكافيين لاتخاذ القرار الناجح .					
٣	أبني قراراتي على معرفة بالحقائق .					
٤	عندما أتخذ قرارا ، أتابعه جيداً في التنفيذ .					
٥	أستطيع أن أتعرف على المشكلة .					
٦	أدرك أهمية التوقيت في اتخاذ القرار.					
٧	أجمع الحقائق التي أحتاج إليها قبل اتخاذ القرار .					
٨	أزن النتائج المترتبة على القرار .					
٩	أقدر مسئولية اتخاذ القرار.					
١٠	أتحمل مسئولية الفشل في القرار الخاطئ .					
١١	أرجع إلى اللوائح والقوانين لأسترشد بها عند اتخاذ القرار .					
١٢	احدد فوائد ومضار القرار .					
١٣	أتابع القرار.					
١٤	أعتبر نفسي ممن يشتركون في المناقشات باستمرار لاتخاذ القرار .					
١٥	أقيس المواقف عند اتخاذ القرار على الخبرات السابقة .					
١٦	أستطيع أن أقدر نسبة الأفراد الذين يشتركون في المناقشات عند اتخاذ القرار .					
١٧	أستبعد الحلول التي تصطدم بالقوانين واللوائح التي لا يمكن تغييرها .					
١٨	أستطيع تحديد المواقف التي يكون لرأي كل من الأفراد المشاركين في اتخاذ القرار وزنه الكبير .					
١٩	أعتمد على الاتصال الشخصي عند اتخاذ القرار .					
٢٠	أعفي المشاركين في اتخاذ القرار من مسئولية النتائج المترتبة على هذا القرار .					

م	العبارات	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
٢١	معرفة رأي الجماعة كتابة يستغرق وقتا طويلا .					
٢٢	يثير غضب الأعضاء تمييز القائد أحد الأعضاء علنا من أجل اقتراحه.					
٢٣	الحديث على انفراد مع الآخرين سبيل للحصول على رأيهم بصراحة في مشكلة .					
٢٤	أواجه الاختلافات في ميول واتجاهات الأفراد بوضع مبادئ عامة .					
٢٥	أسلوب المناقشة الهادئ يؤدي إلى إقناع الآخرين بالحجج العقلية والمنطقية .					
٢٦	المكالمات الهاتفية تكشف عن عقد اجتماع لاتخاذ القرار .					
٢٧	ندرة المعلومات ترجع إلى صعوبة معرفتها بدقة وبسرعة .					
٢٨	أعتبر تنازل القائد عن أحد أفكاره وقبول الاقتراح المقدم من الآخرين علامة ضعف .					
٢٩	أعود لقراراتي المتخذة مرة ثانية .					
٣٠	ندرة المعلومات ترجع إلى أنها مكلفة .					
٣١	أؤخر اتخاذي للقرار لأني آمل في أن يحدث شيء يريحني منه .					
٣٢	أسمح للآراء السابقة أن تؤثر على قراراتي .					
٣٣	أتردد عند اتخاذ القرار .					
٣٤	معظم القرارات التي تنفذ بواسطة فرد .					
٣٥	تؤثر حالتي النفسية في نتيجة قراراتي .					
٣٦	أتراجع في قراري بعد اتخاذه .					
٣٧	عند اتخاذي لقرار أعاني علنا من الشك في خطأه أو صوابه .					
٣٨	أسمح للتعصب والتحيز أن يؤثر في قراراتي .					

ونشكر لك تعاونك،،،

ملحق رقم (٦)

مفتاح تصحيح مقياس اتخاذ القرار الصورة (أ)

مفتاح التصحيح للصورة (أ)

رقم الموقف	أ	ب	ج
١.	١	٣	٢
٢.	٣	١	٢
٣.	٢	١	٣
٤.	٣	٢	١
٥.	٣	٢	٢
٦.	٢	١	٣
٧.	١	٣	٢
٨.	٣	٢	١
٩.	٢	١	٣
١٠.	٢	٣	١
١١.	٢	٣	١
١٢.	١	٣	٢
١٣.	٣	٢	١
١٤.	٢	٣	١
١٥.	٣	٢	١
١٦.	١	٢	٣
١٧.	٢	٣	١
١٨.	٢	٣	١
١٩.	٣	٢	١
٢٠.	١	٣	٢
٢١.	٣	٢	١

ملحق رقم (٧)

كتاب عميد الدراسات العليا لمدير شرطة محافظة خانيونس





الجامعة الإسلامية – غزة
The Islamic University - Gaza

عمادة الدراسات العليا

هاتف داخلي: 1150

الرقم: ج س غ/35/ Ref
2010/05/10
التاريخ: Date

السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة الداخلية
القيادة العامة للشرطة
شرطة محافظة خانيونس

الأخ الفاضل/ أ. أحمد القدرة المحترم،
مدير شرطة خانيونس

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ تسهيل مهمة طالب ماجستير

تهديكم عمادة الدراسات العليا أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم بتسهيل مهمة الطالب/ **محمد كمال محمد حمدان**، برقم جامعي **120080183** المسجل في برنامج الماجستير بكلية **التربية** تخصص **علم النفس–إرشاد نفسي**، وذلك بهدف تطبيق إستبانة دراسته والحصول على المعلومات التي تساعده في إعدادها والمعنونة بـ:

الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية

والله ولي التوفيق،،،

عميـد الدراسات العليا

د. زيـاد إبراهيم مقداد

صورة إلى:-
❖ الملف.

ص.ب 108 الرمال، غزة، فلسطين هاتف Tel: +970 (8) 286 0700 فاكس fax: +970 (8) 286 0800 P.O. Box108, Rimal, Gaza, Palestine
public@iugaza.edu.ps www.iugaza.edu.ps

Islamic University Of Gaza.
Dean Of Higher Studies.
Faculty Of Education.
Psychology Department.



Emotional Stability and decision - making capacity of Palestinian police officers

Thesis submitted for Master Degree:

By: Mohamed Kamal Hamdan

Supervised By :

Dr : Abd ELftah EL_Hams

Thesis submitted to faculty of education in the Islamic University for the Master Degree in Psychology

2010